

Борисова Ю. Б.

*аспирант,
ФГБОУ «Финансовый университет при Правительстве РФ»
e-mail: Borisovayulia911@gmail.com*

Необходимость формирования адекватной системы защиты прав страхователей в России

В статье представлен анализ текущей существующей системы защиты прав страхователей в Российской Федерации и обоснована необходимость ее реформирования.

Ключевые слова: защита прав страхователей, доверие к страхованию, страховая культура, страховой омбудсмен.

Borisova Y. B.

*postgraduate student,
Financial University under the Government of the Russian Federation*

The Necessity of forming the adequate policyholders rights protection system in Russia

The article presents an analysis of the current existing policyholders rights protection system in the Russian Federation and the necessity of reform.

Keywords: policyholders rights protection, trust in insurance system, the insurance culture, insurance ombudsman.

В настоящее время страховой рынок России испытывает ряд проблем, связанных как с общероссийскими и общемировыми негативными тенденциями, так и со специфическими трудностями, характерными для страховой отрасли. Одной из таких проблем является незащищенность клиентов страховых организаций — потребителей страховых услуг¹. На это обращалось особое внимание как в Стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации на среднесрочную перспективу (до 2013 года), так и в стратегии развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 года, разработанной Минфином России.

¹ Цыганов А.А. Развитие институтов защиты и обеспечения прав страхователей в России. — М., Изд-во РАГС, 2009.

Данная проблема, характерная в основном для массовых видов страхования, носит острый социальный характер. С другой стороны, снижение уровня развития российского страхового рынка из-за все более возрастающего недоверия населения к страховым компаниям, негативно отражается и на национальной экономике.

Таким образом, развитие страхового рынка России напрямую связано с поиском путей решения проблемы защиты прав потребителей страховых услуг.

При этом важно отметить также необходимость повышения финансовой (и страховой) культуры населения России, в связи с чем целесообразным видится применение института объединений страхователей (потребителей страховых услуг) для защиты их прав и интересов во взаимоотношениях со страховщиками, учитывая что до настоящего времени в России такой механизм не развит в должной степени.

В настоящее время на российском страховом рынке в недостаточной степени представлены организации, занимающиеся защитой прав и интересов страхователей². В основном в настоящее время защитой прав страхователей занимаются государственные органы, в меньшей степени — объединения страховщиков, в еще меньшей — сами страховые организации.

То, что решение указанной проблемы является одним из факторов развития российского страхового рынка, подтверждается результатами опроса проведенного ООО «БИТУБИ групп» по теме «Изучение актуальных мнений граждан РФ в области защиты прав потребителей страховых услуг и общественных объединений страхователей» с объемом выборки 1500 человек в 8 федеральных округах РФ, проведенное в октябре 2013 года по заказу автора.

Таблица 1

Результаты исследования «Изучение актуальных мнений граждан РФ в области защиты прав потребителей страховых услуг и общественных объединений страхователей»

Воспользовались бы Вы для принятия решения о заключении договора страхования бесплатной консультацией специалиста общественного объединения по защите прав потребителей?		
- да	73%	
- нет	27%	

² Вместе с тем в последнее время сложившаяся неоднозначная судебная практика породила массу организаций, которые занимаются выкупом у страхователей долгов и их взысканием со страховщиков в судебном порядке. Учитывая, что основная масса полученных (зачастую по явно подложным документам) средств поступает на счета таких организаций, а не страхователей, в полной мере назвать их защитниками прав страхователей невозможно. Подробнее о них — см. далее.

Преобладающее большинство из опрошенных респондентов готовы принимать решение о заключении договора страхования с условием возможности обратиться за консультациями.

Нужен ли в России страховой омбудсмен?

- да	66%
- нет	34%

Большинство респондентов высоко оценивают потребность в законном представителе на внесудебную защиту своих страховых интересов. Незначительное снижение процента показателя по сравнению с вопросом о бесплатной консультации (-6%) автор связывает с появлением англизмов, в том числе в страховании.

Знаете ли Вы о механизмах защиты своих прав силами добровольных организаций по защите прав потребителей?

- да, знаю достаточно	2%
- кое-что знаю	5%
- почти ничего или совсем ничего не знаю	93%

Таким образом, отсутствие финансового образования среди населения или его незначительный уровень благодаря образовательным программам Минфина России в 2011–2013 годах совместно с Всемирным Банком несущественно изменило информированность населения о возможностях защиты прав. Фактически 93% опрошенных респондентов характеризуют отсутствие активной позиции населения в этом вопросе.

Стали бы Вы добровольным членом общественного объединения по защите прав потребителей, если бы членство было платным (в размере 1 МРОТ в год)?

- нет, только если членство бесплатное	12%
- да	88%

Для каждого девятого из десяти опрошенных платное членство в общественном объединении не станет препятствием, что отражает высокую заинтересованность в возникновении такого механизма защиты.

Повлияет ли наличие страхового омбудсмана на Ваше решение о приобретении полиса?

- да, точно буду страховаться	18%
- да, принять положительное решение мне будет проще	52%
- не повлияет	30%

Возможность использовать досудебную защиту, регламентированную государством, приветствуется каждым седьмым опрошенным из десяти респондентов. Защита прав налогоплательщиков со стороны государства позволит повысить доверие к страховому рынку для сбережений физических лиц. Наличие в первом и последнем вопросе устойчивой группы респондентов (от 27 до 30%), которые отрицательно относятся к возможной помощи со стороны государства, омбудсмана или общественного консультанта характеризуют сложившееся мнение группы потребителей, чье доверие к страховому рынку понадобится зарабатывать в течение длительного периода действия механизмов защиты прав потребителей.

Таким образом, развитие системы защиты прав страхователей является мощным стимулом для развития страхового рынка в России. Вместе с тем, одним из наиболее перспективных направлений является учреждение страхового омбудсмана или аналогичной организации именно со стороны страхователей в целях защиты своих интересов.

Низкий уровень развития страхового рынка России порождает также ряд проблем, так или иначе связанных с защитой прав потребителей страховых услуг:

- снижение качества выполнения обязательств страховщиками по договорам страхования перед страхователями;
- низкий уровень оказания посреднических услуг потребителям: страховые посредники редко выступают в интересах страхователей и в качестве консультантов, чаще в качестве продавцов, при этом растут размеры получаемых ими от страховщиков комиссионных вознаграждений;
- налогообложение страхователей — потребителей страховых услуг, не способствует проявлению их страховых интересов;
- ограниченность предложений страховых услуг, ориентированных на различные категории потребителей;
- низкий уровень доверия страхователей страховщикам и к механизму страхования в целом;
- пренебрежение правами и законными интересами страхователей со стороны отдельных страховщиков, отсутствие уполномоченного по защите прав и интересов потребителей страховых услуг (физических лиц);
- повышение уровня расходов на ведение дела и управленческих расходов в объеме страховой премии, влияющих на исполнение обязательств по договорам страхования, снижение рентабельности и эффективности деятельности;
- недостаточно развитая сеть продаж страховых продуктов страховщиками и несовершенство способов заключения договоров страхования;
- недостаточное участие страховщиков в возмещении убытков по катастрофическим рискам, тогда как большая часть средств возмещается из федерального бюджета и бюджетов субъектов Российской Федерации.

Указанные проблемы негативно сказываются на доверии россиян к страхованию, о чем свидетельствуют результаты исследования Национального института финансовых исследований (представлены

в таблице 2³). Коэффициент распределения доверия среди населения, отражающий состояние интереса к финансовому рынку, показывает уровень доверия населения к различным финансовым институтам. Минимальное значение индекса 0, максимальное значение 200. Если значение индекса ниже 100 пунктов, то доля людей, не доверяющих данной категории финансовых институтов, выше доли доверяющих.

Таблица 2

Доверие к финансовым институтам

Финансовый институт	Коэффициент		Прирост, %	Примечание
	2012 г.	2013 г.		
Банки	122	138	+ 16	Единственная группа, находящаяся в положительном диапазоне доверия у населения
Страховые компании	84	89	+5	Недоверие населения в период введения обязательного вида страхования опасных объектов и отложенных последствий финансового кризиса 2009 года характеризуется коэффициентом ниже 100 пунктов и отражает стагнацию на страховом рынке.
Инвестиционные компании	62	69	+7	Ситуация с указанными институтами характеризует отсутствие доверия населения к долгосрочным инвестиционным инструментам, предлагаемым на рынке.
Негосударственные пенсионные фонды	54	60	+6	
Международные финансовые организации	50	51	+1	

Источник: НАФИ.

Как видно, банки пользуются значительно большим доверием населения, чем страховщики, что объясняется как лучшим государственным регулированием банковской сферы, так и работой соответствующей инфраструктуры.

Данный вывод также иллюстрируется результатами опроса ООО «БИТУБИ Групп», проведенного по теме «Изучение актуальных мнений граждан РФ в области защиты прав потребителей страховых услуг и общественных объединений страхователей» с объемом выборки 1500 человек в 8 федеральных округах РФ в октябре 2013 года. Согласно опроса в настоящее время 93% населения ничего не знает о механизме защиты своих прав силами добровольных организаций, что коррелирует с результатами исследования НАФИ и является одной из причин низкого развития страхового рынка Российской Федерации.

³ Источник: НАФИ, <http://nacfin.ru/novosti-i-analitika/press/press/single/10653.html>

Таким образом, принятие государственного решения о необходимости устранения вышеуказанных проблем сформирует инфраструктурные предпосылки для эффективного и гармоничного развития страхового рынка Российской Федерации.

Данный вывод также подтверждается результатами опроса, проведенного рейтинговым агентством «Эксперт РА» среди руководителей страховых компаний ⁴.



Ситуацию с недовольством потребителей деятельностью российских страховщиков ярче всего демонстрирует статистика жалоб, поступающих в орган государственного страхового надзора. Следует отметить, что жалобы, связанные со страхованием составляют 86% от общего количества жалоб, поступивших в ФСФР России (ныне Центральный Банк России) в 2012 году ⁵, что свидетельствует о недостаточной удовлетворенности населения предоставляемыми страховыми услугами.

Кроме того, органом страхового надзора публикуется рейтинг страховщиков, исходя из соотношения количества жалоб и заключенных договоров страхования. При этом коэффициент, по которому ранжируются страховщики рассчитывается как отношение количества жалоб к количеству заключенных в указанном периоде договоров страхования, умноженное на 1000. Страховщики — «лидеры» рейтинга в 2012 году представлены в таблице ⁶.

⁴ Ефремова П.И. Роль государственного регулирования в концентрации капитала в страховом секторе финансового рынка // Страховое дело. — 2013. — № 10.

⁵ http://www.fcsr.ru/ru/about/poulation/analytical_reports/index.php?id_4=265

⁶ По данным ФСФР России.

Страховщик	Договоры, тыс. шт.	Жалобы	Коэффициент	Доля ОСАГО в портфеле
ЗАО «Московская акционерная страховая компания»	174 130	502	2,8829	14,12%
ОСАО «Россия»	747 461	1661	2,2222	36,92%
ООО «Первая страховая компания» (ООО «БИН Страхование»)	333 670	681	2,0409	22,94%
ЗАО «ГУТА-Страхование»	861 770	623	0,7229	26,12%
ОАО «Государственная страховая компания "Югория"»	1 037 901	731	0,7043	22,01%
ОАО «Русская транспортная компания»	303 015	213	0,7029	24,11%
Среднее значение			0,1633	18,65%

Следует отметить, что лидируют в этом рейтинге крупные федеральные страховщики, имеющие развитую филиальную сеть на всей территории страны.

Таким образом, очевидно, что основной поток жалоб возникает в связи с деятельностью крупных страховщиков, имеющих в портфеле значительную долю обязательного страхования (более среднего коэффициента по всем страховым организациям, имеющим лицензии на осуществление ОСАГО), что свидетельствует, в том числе о недостаточном законодательном урегулировании взаимоотношений сторон, а также о недостаточно высоком уровне оказываемых крупными страховщиками услуг.

По результатам анализа информации о жалобах, поступающих в орган страхового надзора, автор приходит к заключению, что дальнейшее развитие страхового рынка возможно при нормализации ситуации с уровнем удовлетворенности потребителей оказываемыми страховыми услугами. При этом функции по рассмотрению обращений и, как следствие, принятию по ним необходимых мер целесообразно возложить именно на общественные объединения, придав им соответствующий статус.

Рассматривая ситуацию с развитием системы защиты прав страхователей на страховом рынке России, заметим, что в последнее время все более активную деятельность проявляют различные общественные объединения защитников прав потребителей страховых услуг. Такой деятельности способствует два основных взаимосвязанных между собой фактора:

1) зачастую сложившееся безответственное отношение самих страховщиков к исполнению обязательств по договорам страхования;

2) сложившаяся с лета 2012 года практика положительных судебных решений в пользу страхователя по рекомендации Верховного суда РФ. На отношения по страхованию (прежде всего по ОСАГО) суды стали распространять нормы Закона о защите прав потребителей.

К сожалению, различные общества защиты прав потребителей зачастую создаются с коммерческой целью, отчего очень часто страдают, в том числе и сами обратившиеся к таким юристам потребители. Например, при обращении за помощью к «авто-юристам» потерпевший получает при положительном решении суда от 5 до 30 тысяч рублей за передачу прав по доверенности на ведение его дела в суде (речь идет об исполнении обязательств по договору ОСАГО). После ряда манипуляций «авто-юристы» по тому же убытку взыскивают по судебному решению со страховщика уже от 146 до 280 тысяч рублей ⁷.

Однако, к сожалению, в большинстве случаев существующие в настоящее время общества защиты прав страхователей не выполняют основополагающие свои функции, ограничиваясь зарабатыванием денег на фоне складывающейся судебной практики.

Таким образом, формирование адекватной системы защиты прав и интересов страхователей на страховом рынке России позволит: во-первых, повысить уровень защищенности потребителей страховых услуг — физических лиц как слабой стороны договора страхования; во-вторых, снизить нагрузку на государственные органы в части рассмотрения жалоб на действия конкретных страховщиков; в-третьих, повысить страховую культуру населения путем реализации соответствующих образовательных программ; в-четвертых, повышение доверия к страхованию, следовательно, охвата страхованием промышленности и домохозяйств, позволит в значительной степени сократить расходы государства на ликвидацию последствий чрезвычайных ситуаций; в-пятых, участие представителей такого объединения в разработке нормативных актов позволит сделать их социально ориентированными, направленными на реальную защиту потребителей страховых услуг; в-шестых, повысить уровень доверия к российским страховщикам; в-седьмых, аккумулировать соответствующие информационные ресурсы, используя большой объем статистической и аналитической информации в области защиты прав страхователей для более глубокого понимания существующих в данной сфере проблем и

⁷ Овчинников И.Н. Практика страхового мошенничества// Юридическая и правовая работа в страховании. — 2013. — № 3 (35).

выработки соответствующих положений как в сфере научного знания, так и для практического применения всеми участниками страхового рынка. То есть, формирование и дальнейшее функционирование предложенного автором механизма защиты прав потребителей страховых услуг является одним из условий интенсивного и гармоничного развития российского страхового рынка.

Используемые источники

1. Бабич С.А., Цыганов А.А. Омбудсмен как форма саморегулирования на страховом рынке // Страховое дело. — 2011. — № 6.
2. Балабанова А.В., Киселева О.Н. Средний класс и его ключевая роль в развитии цивилизованных рыночных отношений // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. — 2013. — № 35.
3. Ефремова П.И. Роль государственного регулирования в концентрации капитала в страховом секторе финансового рынка. Страховое дело. — 2013. — № 10.
4. Кириллова Н.В. Риски потребителей страховых услуг в процессе реорганизации страхового бизнеса // Вестник Финансового университета. — 2013. — № 1.
5. Овчинников И.Н. Практика страхового мошенничества // Юридическая и правовая работа в страховании. — 2013. — № 3 (35).
6. Орланюк-Малицкая Л.А. Проблемы формирования гарантий защиты потребителей страховых услуг // Вестник Финансового университета. — 2012. — № 3.
7. Павлова Н.А., Цыганов А.А. Механизм формирования системы защиты прав и интересов страхователей // Страховое дело. — 2010. — № 6.
8. Цыганов А.А. Развитие институтов защиты и обеспечения прав страхователей в России. — М.: Изд-во РАГС, 2009.
9. Цыганов А.А. Воспроизводственная роль, функции и способы организации объединений страхователей // Путеводитель предпринимателя. — 2014. — № 21.
10. Цыганов А.А. Генезис практики защиты прав потребителей страховых услуг в России // Экономика и политика. — 2013. — № 1 (1).
11. Цыганов А.А., Сахирова Н.П. Институциональное развитие страхового рынка: теоретические и методологические аспекты // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. — 2013. — № 36.