

**П.А. Швардова, М.Н. Степанова**

## **ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ**

В настоящей статье рассматриваются основные проблемы защиты прав потребителей на рынке страховых услуг Российской Федерации. Приводится краткий обзор и анализ некоторых изменений в страховом законодательстве, а также практики их применения. Автор приходит к выводу о недостаточном развитии механизмов защиты прав потребителей и обосновывает необходимость разработки дополнительных регулирующих мер для повышения качества защиты прав и законных интересов получателей страховых услуг.

*Ключевые слова:* защита прав потребителей; договор страхования; страхователь; страховая организация; страховое возмещение; ОСАГО.

**P.A. Shvardova, M.N. Stepanova**

## **PROBLEMS OF PROTECTING THE RIGHTS AND LEGAL INTERESTS OF THE RECIPIENTS OF INSURANCE SERVICES**

This article examines the main problems of consumer protection in the insurance market of the Russian Federation. Provides a brief overview and analysis of some changes in insurance legislation, as well as the practice of their application. The author comes to the conclusion about insufficient development of consumer rights protection mechanisms and substantiates the need to develop additional regulatory measures to improve the quality of protection of the rights and legitimate interests of insurance recipients.

*Keywords:* consumer protection; insurance contract; policyholder; insurance organization; insurance compensation; OSAGO.

Защита прав потребителей, рассматриваемых в качестве более слабой стороны деловых отношений, находится в самом центре внимания регулирующих органов как на национальном, так и на международном уровне. Ее актуальность для российского рынка определяется тем фактом, что уровень защиты интересов страхователей в стране до сих пор относительно невысок. Насущность проблемы определяет достаточно большое количество исследований и их разнообразие. В том числе Ю.В. Лысова, рассматривая конкретные примеры из судебной практики, поднимает вопрос принуждения потребителей к приобретению страховых услуг при кредитовании в условиях цифровизации услуг [1]. В своей работе Н.В. Огорелкова приходит к выводу о существовании информационной диспропорции между получателем страховой услуги и ее поставщиком, возникающей из-за недостаточного регулирования вопроса нераскрытия страховыми организациями полных сведений о предоставленных услугах [2]. М.Н. Степанова поднимает вопрос об избыточности ограничений, устанавливаемых в отношении получателей страховых услуг как

субъектов страховой сделки [3]. Е.Ф. Быстрова анализирует функции института финансового уполномоченного в России и результаты его деятельности [4].

Задача исследования — выявить и сформулировать актуальные проблемы защиты прав российских потребителей страховых услуг для дальнейшего поиска направлений совершенствования деятельности надзорных органов в данной сфере. Для решения поставленной задачи был проведен анализ научной литературы и исследовательских отчетов, а также законодательных и нормативно-правовых актов, изучена и обобщена судебная практика, проанализированы статистические данные.

Несмотря на постоянное совершенствование системы защиты прав страхователей, их интересы по-прежнему нарушаются. На практике достаточно часто возникают ситуации, которые подтверждают неправомерность и необоснованность занижения размера страховой выплаты или незаконный отказ в компенсации — они ставят под вопрос смысл страхования, заключающийся в защите материальных интересов физических лиц, подрывая их доверие к страховой организации и в итоге приводит к сокращению спроса на страховые услуги и, соответственно, сокращению рынка, а также к другим достаточно серьезным проблемам [5].

Основные трудности, с которыми часто сталкиваются получатели страховых услуг в РФ — это составление договора страхования и толкование его условий, несмотря на то, что отдельные страховщики работают с формами, основанными на стандартных правилах. С одной стороны, стандартизация условий страхования является необходимостью, позволяющей упорядочить условия предоставления страховой защиты, а с другой стороны, она ограничивает возможности по подбору индивидуальных условий, основываясь на собственных интересах клиента. Кроме того, имеют место недобросовестные оговорки, допускаемые в тексте договора, которые могут повлечь за собой уменьшение размеров страховых выплат, нарушение сроков их осуществления или отказ в страховом возмещении. Чаще всего страхователь не обладает специальными знаниями и компетенцией, чтобы разобраться в сложных формулировках условий договора, что не позволяет ему верно оценить предоставляемую услугу, справедливость условий предоставления страховой защиты и ее эффективность.

Закон РФ «О защите прав потребителей» и Базовые стандарты оказания страховых услуг предусматривают обязанность страховщика предоставить страхователю полную и достоверную информацию о продуктах, что дает возможность потребителю сделать правильный выбор. Однако зачастую страховые компании не заинтересованы в ее прозрачности и не готовы объяснять все условия страхования, порядок получения страховой выплаты, возможные варианты урегулирования споров.

Проведенный Минфином России мониторинг показал, что страховой рынок в настоящее время не вызывает доверия потребителей. Основное недовольство получателей страховых услуг касается неготовности страховых компаний предоставлять «полное, правдивое и доступное объяснение всех условий договора страхования» [6].

Одной из основных задач, которую ставят перед собой надзорный орган и иные заинтересованные стороны, является повышение финансовой грамотности

населения на рынке страхования. Очень многие отмечают необходимость унификации терминологии и структуры правил страхования, совершенствование механизма защиты прав и интересов получателей страховых услуг, многие из которых недостаточно или вовсе не осведомлены о своих правах, не знают порядка действий в случае их нарушения. Часто страхователи стараются избегать помощи судов в разрешении конфликта, поскольку предугадывают риски и затраты, связанные с этим. Рассмотрение споров зачастую превращается в длительный и сложный процесс, требующий времени и соответствующих моральных затрат. В подобной ситуации потребители чаще отказываются от возможности отстаивать свои права. Для решения этой проблемы необходимо усовершенствование порядка рассмотрения споров, возникающих из договоров страхования. Создание службы финансового уполномоченного в соответствии с вступившим в силу с 3 сентября 2018 г. Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» стало серьезным шагом на пути к эффективному решению вышеперечисленных проблем. Однако, исходя из судебной практики, внушительная часть обращений со стороны получателей страховых услуг не принимается к рассмотрению или оказывается неудовлетворенной. Кроме того, за невыполнение страховщиком в добровольном порядке решения финансового уполномоченного, в соответствии с Законом № 123-ФЗ с нее может быть взыскан только штраф в размере лишь 50% суммы удовлетворенного требования потребителя — это также ставит под вопрос эффективность деятельности системы омбудсмена [7].

Аналитики отмечают, что одной из основных проблем и важной причиной недовольства потребителей, является навязывание дополнительных страховых услуг при оформлении кредита или ипотеки. Практических примеров, когда банки настаивают на приобретении страховки, очень много. Например, зачастую заемщик вынужденно становится страхователем при получении рассрочки, одним из условий которой является оформление страховки на покупаемый товар. При несогласии с условием покупки страхового полиса потребителю будет отказано в предоставлении займа. Кроме того, часто заемщики вынуждены заключать договоры страхования, так как перед ними ставят условие одобрения кредита или снижения процентной ставки только в случае приобретения дополнительных страховых услуг.

В связи с распространением практики принуждения потребителей к приобретению дополнительных услуг по страхованию было разработано указание Центрального банка РФ, вступившее в силу с 02.03.2016 г., в соответствии с которым было введено понятие «периода охлаждения». Теперь потребитель имеет право отказаться от договора страхования в течение 14 рабочих дней с момента его заключения и потребовать возврата страхового взноса. Благодаря этому проблема урегулировалась, но не полностью, так как в случае с ипотекой банки все же оставили за собой право повышать процентную ставку в случае отказа от заключения договора страхования, поэтому потребители по-прежнему вынуждены оформлять страховой полис, чтобы сохранить более низкий процент.

Нередко получатели страховых услуг сталкиваются с проблемой включения в договор страхования условий, ущемляющих права потребителей. Международная конфедерация обществ потребителей (КонфОП) в отчете за 2018 г. подняла

проблему дискриминации и ущемления прав социально-уязвимых категорий потребителей, в частности, в ситуациях, когда страховые компании устанавливают множество ограничений, чтобы отказать в заключении договора страхования в отношении инвалидов, больных онкологическими и некоторыми другими заболеваниями, лиц, состоящих на учете в противотуберкулезном диспансере и др., или для непризнания наступления страхового случая, например, событий, произошедших в результате заболевания СПИД или ВИЧ-инфекцией, а также вследствие заболеваний, связанных с беременностью и родами и т.д. [8]. Существует необходимость проведения проверки правил страхования и их редактирования, исключая из них и из договоров страхования положений, которые могут ограничивать права социально-уязвимых категорий граждан. Такая рекомендация была дана Банку России совместно с Минфином России и при участии общественных объединений, ассоциаций потребителей по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей еще в 2017 г. [9]. Однако никаких изменений и положительных результатов к данному моменту так и не появилось.

Одна из основных функций Банка России — защита прав потребителей страховых услуг, что является необходимым условием функционирования финансового рынка России. По итогам III квартала 2021 г. в Банк России поступило более 186 тыс. жалоб (рис. 1), в числе которых важное место занимают жалобы, направленные в отношении субъектов страхового дела — их количество достигло 32,8 тыс. (был продемонстрирован рост в 20,4 % по сравнению с аналогичным периодом с января по сентябрь 2020 г.). В структуре жалоб на некредитные финансовые организации и участников корпоративных отношений субъекты страхового дела занимают почти половину (43,6 %). Из чего можно сделать вывод о все еще существующих нерешенных противоречиях на рынке страховых услуг, требующих новых мер для усиления защиты потребителей страховых услуг.

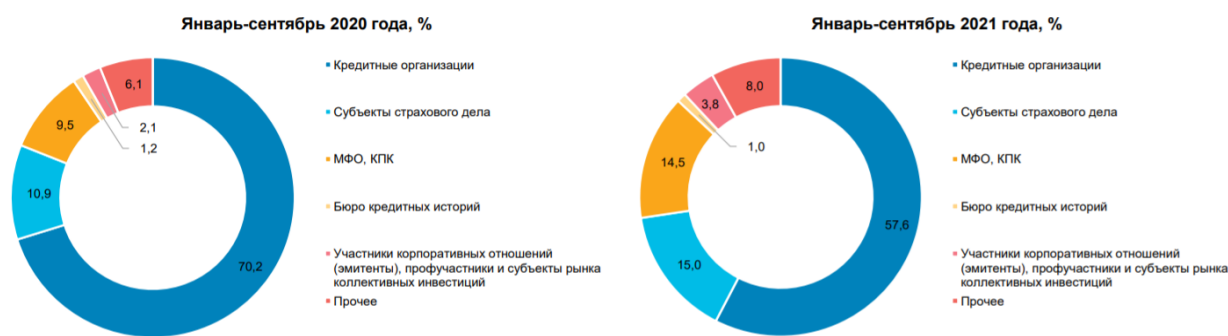


Рис. 1. Распределение общего количества жалоб  
(Источник: URL: [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic](https://cbr.ru/protection_rights/statistic))

Из рис. 2 и 3 несложно заметить, что наибольшая доля в общем объеме жалоб принадлежит проблемам, связанным с ОСАГО, — 76,5 %. В январе — сентябре 2021 г. количество таких жалоб увеличилось на 16,4 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило 22,3 тыс.



Рис. 2. Распределение жалоб в отношении субъектов страхового дела

(Источник: URL: [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic](https://cbr.ru/protection_rights/statistic))

В наибольшей степени они касаются тарификации, т.е. применения коэффициента «бонус-малус» при заключении договоров страхования (56,1 % всех жалоб). В целом можно наблюдать заметное ухудшение показателей по сравнению с 2020 г.

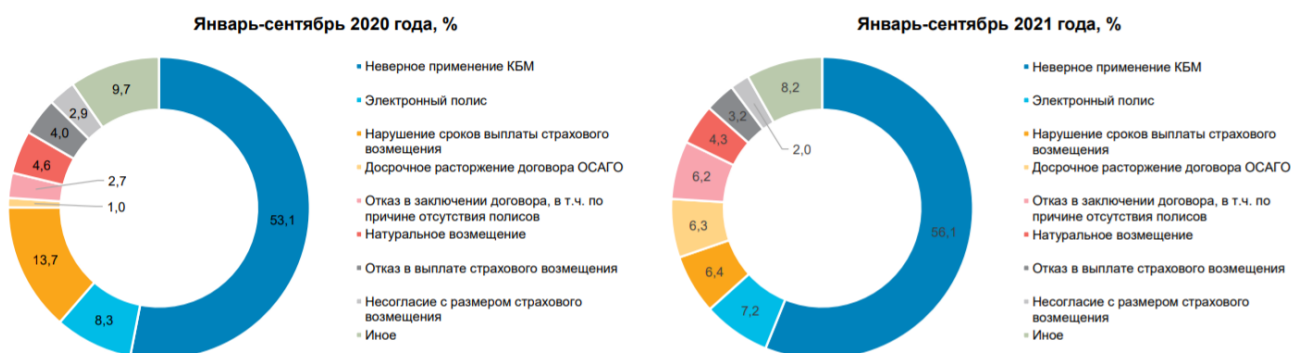


Рис. 3. Распределение жалоб по тематике «ОСАГО»

(Источник: URL: [https://cbr.ru/protection\\_rights/statistic](https://cbr.ru/protection_rights/statistic))

В исследовании Финансового университета при правительстве РФ были названы и другие причины жалоб в сфере ОСАГО: неполные выплаты и попытки страховых компаний уменьшить суммы страхового возмещения, отказы в выплате, длительные сроки проведения рассмотрения дел и др. Кроме того, больше всего недовольства вызывают сложности процедур и длительность оформления полиса ОСАГО, а также отказ страховых организаций предоставлять страхователям скидки [11].

Одной из проблем в сфере ОСАГО является дискриминация некоторых категорий потребителей, которым не предоставляется право выбора при наступлении страхового случая. Страховое возмещение в ОСАГО может производиться в

виде выплаты денежной суммы или оплаты страховой организацией восстановительного ремонта поврежденного транспортного средства. Однако граждане, в собственности у которых находятся легковые автомобили, не имеют этого права выбора страховой услуги (ст. 15.1 Закона об ОСАГО) и могут получить страховое возмещение только в виде ремонта транспортного средства. Эти получатели страховых услуг могут выбрать способ страховой выплаты только в случаях причинения тяжкого вреда здоровью или вреда средней тяжести, а также при присвоении инвалидности. Однако необходимо обеспечивать право выбора страховой услуги в равной степени потерпевшим всех категорий.

Кроме того, возникает вопрос о необходимости обязательного привлечения независимой технической экспертизы для определения размера страховых убытков при наступлении страхового случая, чтобы гарантировать объективную оценку страхового возмещения.

Несмотря на разработку и постоянное введение новых правовых мер, которые должны способствовать усилению защиты прав и законных интересов получателей страховых услуг, все еще наблюдается рост возникающих проблем и жалоб от страхователей. В данной ситуации необходимо усиление роли государственных органов власти при решении проблем защиты интересов страхователей, а также дальнейшее совершенствование законодательно-правовой базы страховой деятельности [10]. Невозможно отрицать, что в последние годы имело место большое количество преобразований в данной сфере [12; 13], однако наличие нерешенных проблем, в том числе описанных выше, подчеркивает неспособность существующей законодательной базы в полной мере обеспечить защиту прав потребителей страховых услуг, поэтому целесообразно продолжать деятельность в направлении ее совершенствования.

### **Список использованной литературы**

1. Лысова Ю.В. Актуальные проблемы защиты прав потребителей при выдаче кредита и его страховом обеспечении / Ю.В. Лысова // Вестник Университета имени О.Е. Кутафина (МГЮА). — 2020. — № 1 (8). — С. 45–65. — URL: <https://vestnik.msaf.ru/jour/article/view/1184/1205>.

2. Огорелкова Н.В. Асимметрия информации между потребителем страховой услуги и страховщиком при заключении договора страхования / Н.В. Огорелкова // Вестник Омского университета. Сер. : Экономика. — 2018. — № 2 (62). — С. 110–120. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35395357>.

3. Ограничения в страховании и их влияние на интересы сторон страховой сделки // Азимут научных исследований: экономика и управление. — 2020. — Т. 9, № 1 (30). — С. 326–330.

4. Быстрова Е.Ф. Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг на современном этапе / Е.Ф. Быстрова // Вестник Саратовской государственной юридической академии. — 2020. — № 1 (132). — С. 213–218. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42478116>.

5. Колесников Ю.А. О защите прав потребителей страховых услуг / Ю.А. Колесников // Общество: политика, экономика, право. — 2016. — № 8. — С. 74–78. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26561680>.

6. Отчет о результатах независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке оказания страховых услуг» / Минфин России : офиц. сайт. — М., 2015. — URL: [https://minfin.gov.ru/ru/press-center/?id\\_4=33166-press-reliz](https://minfin.gov.ru/ru/press-center/?id_4=33166-press-reliz).

7. Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг : федер. закон РФ от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ // ЭПС «Система ГАРАНТ».

8. О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2017 году : доклад / Мин-во финансов Рос. Федерации. — М., 2018. — 376 с. — URL: <https://www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/096/doklad-2017.pdf>.

9. Перечень поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей от 25 мая 2017 г. №Пр-1004ГС) // ЭПС «Система ГАРАНТ».

10. Отчет о работе с обращениями, январь — сентябрь 2021 г. / Банк России. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг : офиц. сайт. — М., 2021. — URL: [https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39309/2021\\_3.pdf](https://cbr.ru/Collection/Collection/File/39309/2021_3.pdf)

11. Аналитический отчет по итогам проведения ежемесячного социологического исследования «Отношение автомобилистов к состоянию рынка ОСАГО» / Финансовый университет при Правительстве РФ : офиц. сайт. — М., 2019. — URL: [http://www.fa.ru/science/index/SiteAssets/Pages/Zubets\\_Pubs/2019\\_12\\_MTPPL.pdf](http://www.fa.ru/science/index/SiteAssets/Pages/Zubets_Pubs/2019_12_MTPPL.pdf).

12. Степанова М.Н. Развитие системы досудебного урегулирования страховых споров / М.Н. Степанова // Известия Байкальского государственного университета. — 2016. — Т. 26, № 4. — С. 622–628.

13. Степанова М.Н. Особенности возникновения и рассмотрения споров по вопросам обязательного социального страхования / М.Н. Степанова // Бизнес. Образование. Право. — 2018. — № 4 (45). — С. 191–198.

### **Информация об авторах**

*Швардова Полина Андреевна* — студент, кафедры мировой экономики и экономической безопасности, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, e-mail: [Shvardova20@mail.ru](mailto:Shvardova20@mail.ru).

Степанова Марина Николаевна — кандидат экономических наук, доцент, кафедры финансов и финансовых институтов, Байкальский государственный университет, г. Иркутск, e-mail: [StepanovaMN@bgu.ru](mailto:StepanovaMN@bgu.ru)

### **Authors**

*Polina A. Shvardova* — Student, Department of World Economy and Economic Security, Baikal State University, Irkutsk, e-mail: [Shvardova20@mail.ru](mailto:Shvardova20@mail.ru).

*Marina N. Stepanova* — Ph.D. in Economics, Associate Professor, Department of Finance and Financial Institutions, Baikal State University, Irkutsk, e-mail: [StepanovaMN@bgu.ru](mailto:StepanovaMN@bgu.ru)