

ОБОСТРЕННАЯ СПРАВЕДЛИВОСТЬ



Петр Шелищ Председатель Союза Потребителей РФ

Что сейчас происходит на рынке страховых услуг — и особенно на проблемном рынке ОСАГО — в части защиты прав потребителей? На этот вопрос мы попросили ответить тех, кто занимается этим серьезно, добросовестно и профессионально — представителей российских союзов и объединений по защите прав потребителей.

Современные страховые технологии: Каковы основные тенденции защиты прав потребителей страховых услуг на рынке?

Петр Шелищ: Самым существенным, что сейчас происходит, считаю интенсивное сокращение списка действующих страховых компаний в последние 2–3 года. Полагаю, энергичное удаление Банком России недостаточно надежных страховщиков и укрупнение страхового рынка идет на пользу потребителям, поскольку снижает их риски, в том числе связанные с недобросовестной конкуренцией.

Что касается установок самих потребителей, то, к сожалению, сохраняется крайне низкий уровень понимания важности для них инициативного страхования рисков. Добровольное страхование явно не находится в фокусе внимания подавляющего большинства населения России. То, что это большинство его «не видит», плохо не только для страховой отрасли, состояния экономики и перспектив устойчивого развития страны, но и для благополучия конкретных людей. В этом — главная проблема потребителей, решение которой требует не только

их просвещения и эффективной пропаганды пользы страхования. Требуется также реальное повышение уровня этой пользы и сокращение вреда, причиняемого при навязывании услуг добровольного страхования, в которых потребитель не заинтересован: банками при заключении кредитного договора, страховщиками при покупке полиса ОСАГО и т. д. Вреда от введения потребителей в заблуждение недобросовестной рекламой, сокрытия наиболее важной для него информации, неоправданного усложнения терминологии и изложения, создания трудностей в получении возмещения при наступлении страхового случая и пр.

У нас в России несправедливо низка доля страхового возмещения в общей сумме собираемых страховщиками платежей страхователей — в среднем, не более половины, тогда как в странах Евросоюза, насколько я знаю, эта доля не менее 90 %. Последнее особенно важно в ситуации снижения жизненного уровня основной части населения, когда люди все менее готовы относить добровольное страхование к услугам первой необходимости.

Эксперты

Я не специалист по мировой истории страхового дела, но думаю, что и в других развитых странах на начальных этапах страхового рынка была похожая ситуация, однако конкуренция и государственный надзор заставили страховщиков следовать общим стандартам добросовестных практик — корпоративным или установленным для них государством, минимизирующим возможности обмана или злоупотребления доверием потребителей.

ССТ: Изменится ли ситуация с соблюдением прав потребителей в связи с принятием поправок к закону об ОСАГО?

П. Ш.: Эффект для страхователей или выгодополучателей от перехода на возмещение в натуральной форме зависит от готовности официального сервисного рынка в полной мере обеспечить спрос на его услуги, связанный с ОСАГО. У меня на этот счет большие сомнения, поскольку, насколько я знаю, примерно 80 % таких услуг сейчас оказывают так называемые «гаражные» сервисы. К тому же это не в интересах умельцев, готовых самостоятельно устранить причиненные ДТП дефекты своего автомобиля. Не знаю также, насколько готовы страховщики к тому, что резко вырастет число обращаемых к ним претензий в связи с ненадлежащими оценками дефектов и стоимости ремонта, его сроками и качеством. Ведь это потребует от них создания новых подразделений, заказов большего числа экспертиз и иных расходов, которые тоже лягут на плечи страхователей, снижая среднюю долю возмещений в их расходах на ОСАГО.

ССТ: Как решить вопрос с массой «потребиллеров» и «автоюристов», называющих себя защитниками прав потребителей, а на деле — мошенников? Поможет ли в этом натуральная форма урегулирования убытка?

П. III.: Все, что мне удалось найти в интернете о так называемых «потребиллерах», показалось мне совершенно не убедительным. Чаще всего это рассказы о мошенниках, посягающих на хищение чужих денежных

Александр Гордеев, ТООЗПП «ЩИТ», Тольятти:

За последние полтора года очень много жалоб потребителей было связано с навязыванием различных дополнительных страховок при страховании автогражданской ответственности. Ранее таких обращений были единицы, а сейчас примерно 60–70 % обращений из области страхования — это жалобы на навязывание допстраховок при страховании ОСАГО.

Любовь Бахметова, Краснодарская краевая ассоциация «ЗПП»:

Из размышлений над вопросом «Как бороться с потребиллерами?» сам собой родился другой вопрос: «А нужно ли это делать?» Ведь ни для кого не секрет, что российский рынок наводнен некачественными товарами и услугами. Общеизвестным является и тот факт, что огромное количество граждан пострадали от ДТП. При этом, для того чтобы компенсировать понесенные убытки, им требуется приложить колоссальные усилия, которые, в конечном итоге, также не гарантируют восстановления нарушенных прав граждан. Страховые компании зачастую нарушают права потребителей, исполняя свои обязанности неполно, несвоевременно или обуславливая их обязанностью заключения дополнительного страхования и т. п.

Конечно, «потребиллеры» как явление — это тревожный звоночек. Но во многом благодаря ему перед нами вскрываются насущные проблемы более глобального характера, становятся видны пробелы в законодательстве, несовершенство судебной системы. Ведь для того, чтобы грамотно изложить свою позицию в суде и отстоять ее, побороть тотальное бездействие и бюрократическую волокиту служб судебных приставов, требуются недюжинные познания в области юриспруденции. Только грамотные юристы способны проделать такой объем работы, поэтому огульно называть их мошенниками, по меньшей мере, некорректно.

Полагаю, что «потребиллерство» как явление является производным от современных реалий. Именно недобросовестные продавцы породили его. Побороть свое собственное детище они смогут, лишь пересмотрев свое отношение к людям, познав ценность понятия «репутация». И, когда это произойдет, «потребиллерство» как явление исчезнет само собой.

средств путем обмана или злоупотребления доверием (ст. 159 УК РФ), которые никоим образом не могут быть квалифицированы как потребители.

В области автострахования мошенники, как правило, в сговоре с экспертами и правоохранителями, обманывают страховщиков подставными ДТП, фиктивными дефектами и тому подобными уловками, эффективно защищаться от которых страховому рынку пора бы уже научиться!

Другая ситуация — когда страховая компания необоснованно и недобросовестно уклоняется от исполнения своих обязательств, а потом обижается на большую сумму пени и штрафов, присужденных судом потребителю. Надеюсь, не за горами то время, когда каждый потенциальный страхователь сначала ознакомится на доступном сайте с претензиями таких же, как он потребителей, к разным СК — и своим выбором сделает их недобросовестные практики разорительными.

Наконец, есть третий вариант, на который страховщики обижаются более всего: выкуп специализирующимися на таких делах юристами права требования по ОСАГО за часть причитающейся им суммы возмещения. Задумайтесь, с чего бы это потребитель соглашался отдать кому-то часть потенциально своих денег? Стал бы он это делать, если бы видел перспективу получить их полностью в разумный срок и посильными ему средствами?!

ССТ: Под вашим руководством был разработан ГОСТ «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования». Кто должен и кто сможет использовать эту разработку?

П. III.: Смысл этого стандарта следует из его названия. Он адресован, в первую очередь, «широкопрофильным» защитникам прав потребителей — для их лучшей ориентации в этой сфере. Но хотелось бы, чтобы он был «на рабочем столе» и у стра-

ФАС России назвала рынок ОСАГО самым проблемным.

2013-2016 годы:

15 658 жалоб –

на действия страховых организаций на рынке ОСАГО

Наиболее частые причины жалоб:

- Навязывание при заключении договоров ОСАГО дополнительных услуг по добровольным видам страхования, а также иных услуг, включая услуги по проведению технического осмотра транспортных средств.
- Существенное сокращение страховщиками объемов оказания услуг по ОСАГО (так называемая проблема «очередей»).
- Нарушение установленного порядка ценообразования на услуги по ОСАГО (в том числе неприменения надлежащего значения коэффициента «бонус-малус»).



2 457

на действия страховщиков по иным видам страхования в совокупности

Алексей Койтов, Руководитель юридической службы представительства Союза потребителей России в Санкт-Петербурге:

До 2013 года рынок страхования не подпадал под действие законодательства о защите прав потребителей. Для рядового страхователя обращение за страховой выплатой зачастую оборачивалось чрезмерно длительным ожиданием. а то и вовсе необоснованным отказом или занижением суммы выплаты. Из-за этого кто-то обращался в суд, ждал ещё год и получал законную выплату, из которой вынужден был тратиться на юриста. Большинство пострадавших просто опускали руки и «прощали». А для страховой компании в таких случаях не было совершенно никаких финансовых рисков: тем, кто выигрывал суд, выплачивалось ровно столько же, сколько было бы без суда. При этом страховая компания целый год деньгами пользовалась, а на тех, кто в суд не обращался, ещё и зарабатывала недобросовестным образом.

С изменением судебной практики Верховным судом в 2012-2013 годах любой суд для страховой компании стал оборачиваться штрафами, увеличивающими номинальную страховую выплату в 1,5-2,5 раза. На фоне колоссального количества страховых споров это, безусловно, серьезным образом отразилось на финансовых результатах страховой деятельности. Одновременно стал активно развиваться рынок так называемых «страховых юристов». Схемы работы у них разные, но суть, как правило, общая — потерпевший рассчитывается за счет штрафных санкций. Он получает страховое возмещение в полном объеме плюс какую-то финансовую сатисфакцию за вынужденное ожидание.

Безусловно, здесь, как и в любом секторе экономики, встречаются недобросовестные участники. Но это либо откровенные

мошенники, которыми должны заниматься правоохранительные органы, либо компании, выкупающие вполне обоснованные споры, но решающие их исключительно через суд.

На этом фоне главная тенденция последних лет состоит в том, что страховые компании более тщательно рассматривают обращения по страховым случаям и производят выплаты, а не отказывают огульно.

Крайне негативно оцениваю затею с переводом страховых выплат по ОСАГО с денежной на натуральную форму. Мало того, что многим было бы удобнее, выгоднее и проще получить деньги и самостоятельно заниматься ремонтом, еще и ребром встает вопрос: а кто должен отвечать за качество и сроки ремонта по направлению страховой? Разъяснения Верховного суда по добровольному страхованию и поправки в законодательство об ОСАГО говорят, что отвечает страховщик. Однако такая схема лишает потребителя многих гарантий в сравнении с теми случаями, когда он сам обращается в СТО за ремонтом. В последнем случае действуют правила оказания услуг по ремонту автомототранспортных средств, которые предельно чётко регламентируют отношения потребителя и ремонтной мастерской — от оформления документов при обращении до ответственности и специфики разрешения спорных ситуаций. В случае со страховой компанией эти правила не действуют, а отношения по ремонту автомобиля складываются между СТО и страховщиком. Потребитель не может влиять даже на срок выполнения работ, не говоря уже о согласовании остальных условий работ.

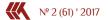
ховщиков, чтобы они понимали ожидания защитников прав потребителей в отношении добросовестных практик оказания их услуг. Дата вступления ГОСТа в силу — 1 августа 2017 года.

Сейчас мы разрабатываем аналогичный стандарт для сферы добровольного личного страхования и очень надеемся на заинтересованное участие страхового сообщества, если не в разработке, то хотя бы в обсуждении его проекта. Текст легко

найти на сайтах Росстандарта и Союза потребителей Российской Федерации.

ССТ: Какие основные направления работы по защите прав страхователей вы видите? Какое место в них занимают страховое сообщество, регулятор, общества по защите прав потребителей?

П. III.: Мы очень рассчитываем на развитие саморегулирования страховщиков и их взаимодействия с потребителями для



Действия ФАС

На рынке ОСАГО:

352 предупреждения

о прекращении действий, которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства



243 из них исполнены

в установленные сроки, ни одно не было отменено судом

324 дела

по признакам нарушения антимонопольного законодательства на рынке ОСАГО



241 решение

о наличии нарушений принято по результатам

177 предписаний

о прекращении нарушений антимонопольного законодательства



80 % исполнено в полном объеме

41 предписание на 103,2 млн рублей о перечислении в федеральный бюджет дохода, полученного вследствие нарушения антимонопольного законодательства

375 постановлений на 225,5 млн рублей о наложении административных штрафов

совместного проведения мониторинга страховых практик, разработки и продвижения добровольных стандартов поведения сторон и Кодекса добросовестных практик их взаимодействия, борьбы с недобросовестными и криминальными практиками с обеих сторон, создания механизмов внесудебного разрешения споров. Успех такого взаимодействия зависит как от воли сторон, так и от поддержки органов государственного надзора и регулирования страхового рынка,

По другим видам страховых услуг:

10 предупреждений

о прекращении действий, которые содержат признаки нарушения антимонопольного законодательства



6 из них исполнено

в установленные сроки

74 дела

о нарушении антимонопольного законодательства



40 решений

о наличии нарушений принято по результатам

25 предписаний

о прекращении нарушений антимонопольного законодательства



80 % исполнено в полном объеме

1 предписание на 470 330 рублей о перечислении в федеральный бюджет дохода, полученного вследствие нарушения антимонопольного законодательства

76 постановлений на 25,7 млн рублей о наложении штрафа

на которую мы также рассчитываем. Для этого представители интересов потребителей при поддержке Службы Банка России по защите прав потребителей и повышению доступности финансовых услуг инициировали проведение 9 марта 2017 года совместного со страховщиками круглого стола, в рекомендации по итогам которого вошло и сказанное мной выше. Мы, таким образом, сделали свой шаг навстречу страховщикам и ждем от них ответных шагов.