ДОВЕРИЕ И СОГЛАСИЕ

По данным исследования Банка России, в 2015 году услугами добровольного страхования в России пользовалась лишь шестая часть взрослых граждан. Согласно тому же источнику, основная цель страхования понятна почти такой же доле населения (18 %). Но было бы ошибкой считать, что это одни и те же люди, и что за счет повышения финансовой грамотности этих потребителей можно кардинально расширить охват и поднять роль страховых услуг в нашей жизни с нынешних 1,5 % ВВП до 6–8 %, характерных для других развитых стран.

Петр Шелищ

Председатель Союза потребителей России

Десятки тысяч обращений с претензиями к страховым компаниям ежегодно поступают в Банк России, многие тысячи — в Роспотребнадзор, в Союз потребителей РФ и другие общественные объединения, свыше 20 тысяч рассматриваются в судах и в подавляющем большинстве случаев удовлетворяются. Понятно, что это лишь вершина айсберга, поскольку в нашей стране большинство пострадавших традиционно никуда не обращаются. Но при этом делают свой вывод: добровольно страховаться — больше никогда! Подавляющим боль-

шинством россиян страхование воспринимается сейчас, в первую очередь, как сфера бизнеса, в которой потребитель особенно слаб, а его риски не получить услугу надлежащего качества особенно высоки. Для доверия потребителей нужно, чтобы государственный надзор и рыночный контроль за деятельностью страховых компаний, эффективная защита прав страхователей и выгодоприобретателей, понуждали страховщиков к добросовестности.

Союз потребителей РФ обратил внимание на то, что страховое законодательство недостаточно детально регламентирует вопросы, которые чаще всего становятся предметом спора между гражданином-страхователем и страховщиком, и подготовил проект руководства по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования, которое в 2016 году стало национальным стандартом России. В нем мы постарались описать основные зоны и факторы риска нарушения прав потребителей этих услуг.

Союз потребителей РФ подготовил проект руководства по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования, которое в 2016 году стало национальным стандартом России.

Поскольку стандартные формы договора (правил) страхования разрабатываются страховщиками, они всегда содержат условия об ответственности за любое нарушение условий договора страхования со стороны страхователя, но далеко не всегда — со стороны страховщика.

Основной вид нарушений условий такого договора со стороны страхователя — неуплата в установленные договором сроки очередных страховых взносов. Поскольку просрочка может быть вызвана обстоятельствами, не зависящими от воли страхователя, в том числе наступлением страхового случая, лишившего его физической или финансовой возможности произвести платеж, иными форс-мажорными обстоятельствами, его смертью, тяжелым заболеванием, объективной невозможностью оказаться в месте, где или откуда можно совершить платеж и т. д., договором должны быть предусмотрены процедуры выяснения страховщиком причины просрочки платежа и дальнейших намерений страхователя путем установления контакта со страхователем (выгодоприобретателем). Рекомендуется предусмотреть в договоре, что в случае просрочки устанавливается период условного (ограниченного) действия договора, начиная со следующего дня после предельной даты пропущенного платежа, в течение которого все обязательства страховщика сохраняются только при условии последующего подтверждения страхователем и признания страховщиком отсутствия вины страхователя в просрочке очередного платежа. Договором может быть также предусмотрено, что в случае отсутствия такого подтверждения договор сохраняет силу, при условии погашения страхователем задолженности и выплаты штрафа за такое нарушение в установленных договором разумных размерах, и сроки.

Другой вид нарушений со стороны страхователя — задержка представления или неполнота документов, которые страхователь должен в соответствии с договором предоставить страховщику для квалификации наступившего события как страхового случая и оценки размера страхового возмещения. Во избежание возможных отказов от выплаты возмещения договор должен содержать

условия о порядке и сроках такого уведомления. Важно, чтобы страхователь (выгодоприобретатель) знал и умел воспользоваться своим правом оспорить такой отказ, предъявив доказательства того, что страховщик своевременно узнал о наступлении страхового случая (например, он широко освещался в СМИ) либо, что отсутствие у страховщика сведений об этом не повлияло на его возможность определить, действительно ли имел место страховой случай и какова сумма причиненного при этом ущерба.

Потребитель также должен знать, что закон не требует от него одновременного с извещением о наступлении события представления страховщику всех документов, необходимых для признания этого события страховым случаем и оценки ущерба, подлежащего возмещению (что, как правило, требует определенного времени). Страхователю следует проследить, чтобы в Правила страхования или договор был включен понятный ему список документов (с указанием стандартной формы каждого такого документа и органа или организации, обязанных его выдать), необходимых и достаточных для подтверждения страхового случая и оценки ущерба, а также максимальный (предельный) срок от момента получения страховщиком всех необходимых документов до момента выплаты страхового возмещения приемлемым для страхователя (выгодоприобретателя) способом. Такой список документов в Правилах страхования или договоре не должен содержать формулировки типа «и иные документы по требованию страховщика», допускающие произвол страховщика.

Потребителям услуг добровольного страхования следует критически оценивать предложения страховщиков, отличающиеся от общепринятых в договорах данного вида, обязательством выплаты страхового возмещения в значительно более короткие, чем у конкурентов,

Применительно к услугам добровольного имущественного страхования актуальны следующие права потребителя-страхователя (выгодоприобретателя):

- на возмещение понесенных им расходов по полной или частичной компенсации своими силами или третьими лицами причитающегося ему в установленный договором срок страхового возмещения при добросовестном исполнении им своих обязательств по уплате страховых взносов и представлению необходимых документов;
- на полное возмещение убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выплаты страхового возмещения и (или) занижением размера выплаченного страхового возмещения;
- на уплату ему страховщиком пени в размере трех процентов суммы страховой премии за каждый день просрочки исполнения обязательства по выплате страхового возмещения.

сроки. Страхователю следует оценить, сможет ли он обеспечить в столь короткий срок представление страховщику всех необходимых документов, связанных со страховым случаем. В противном случае ему следует убедиться, что неисполнение им этого срока не приведет, согласно договору, к неблагоприятным для него последствиям.

Основными видами нарушений условий договора страхования со стороны страховщика являются необоснованный отказ от выплаты страхового возмещения, необоснованное занижение размера такого возмещения, необоснованная задержка выплаты страхового возмещения вследствие наступления страхового случая. Для каждого из этих видов нарушений договором должна быть предусмотрена имущественная ответственность страховщика: условия ее наступления, размер, сроки и способы исполнения связанных с ней обязательств.

Хотя эти права основаны на законе, потребителю следует добиваться включения соответствующих им мер ответственности страховщика в договор страхования.

Стандарт предусматривает включение в Правила страхования или стандартные формы договора не только условий, предусмотренных действующим законодательством (объект страхования, характер страховых случаев, размер страховой суммы и срок действия договора), но также иных условий, не определенных законом, но необходимых для обеспечения прав потребителей — страхователей, таких как размер страховой премии, сроки и порядок ее оплаты, обязанности страхователя при наступлении страхового случая и порядок их исполнения, сроки и порядок расчета и выплаты страхового возмещения, имущественная ответственность сторон за отдельные нарушения условий договора. Отсутствие в правилах страхования и (или) договоре каких-либо из этих условий создает неоправданные риски для страхователя, поэтому мы рекомендуем потребителям не заключать договоры страхования, в которых перечисленные выше условия отсутствуют.

Мы предлагаем создать при Экспертном совете Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России рабочую группу по взаимодействию страховщиков и потребителей их услуг.

Мы готовим сейчас аналогичный национальный стандарт для сферы добровольного личного страхования, при этом понимаем, что положительный эффект может быть достигнут только в результате взаимодействия страхователей и страховщиков и совместного поиска ими алгоритмов взаимовыгодных практик. Год назад был сделан первый шаг — совместно со Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России мы провели круглый стол «Страховщик и страхователь — шаги навстречу», теперь необходимо, на наш взгляд, организационно закрепить систематическое взаимодействие сторон при участии Банка России. Для этого мы предлагаем создать при Экспертном совете упомянутой Службы Банка России рабочую группу по взаимодействию страховщиков и потребителей их услуг, которая будет систематически рассматривать проекты стандартов СРО страховщиков и национальных стандартов, анализировать правоприменительную практику в этой сфере.