



**Усиление защиты интересов  
потребителей страховых услуг  
на законодательном уровне**

**Дедиков С.В.**

Сентябрь 2017 г.

# Понятия

- **Под потребителями я имею в виду физических и юридических лиц - страхователей и выгодоприобретателей по договорам страхования, а также участников гражданского оборота, желающих получить ту или иную страховую услугу, в том числе и ту, которую страховщики пока не готовы предоставлять**
- **Это понятие, таким образом, шире понятия «потребитель», которое применяется в законодательстве о защите прав потребителей**

# Понятия

- **Правомерен ли такой подход?**
- **Полагаю, что ответ на данный вопрос зависит не от соответствия тем или иным формальным признакам, а то того, какую задачу мы хотим решить, какую ставим перед собой цель**
- **Если задача- обеспечить по-настоящему равновесные страховые отношения для всех участников гражданского оборота, то тогда такой подход обоснован**

# Суть проблемы

- **За последние годы государством предприняты достаточно жесткие меры по защите прав и интересов потребителей страховых услуг:**
  - **включение в Закон РФ «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (далее ЗоОСД) положений об обязанности страховщиков разъяснять условия страхования, о недопустимости произвола в части требования документов и сведений, необходимых для совершения страховой сделки и осуществления страховой выплаты, о транспарентности страховых организаций**

# Суть проблемы

- Если до 2008 года суды общей юрисдикции отдавали безусловный приоритет положениям стандартных правил страхования об освобождении страховщика от страховой выплаты и о его праве отказать в такой выплате, то в последние годы судьи не признают права страховых организаций предусматривать в правилах и договорах страхования такие основания для отказа в страховой выплате, которые не установлены в законе
- Такой подход существенно (по моим оценкам процентов на 80) сузил основания для отказа страховщика от исполнения своих обязательств по договорам страхования, заключенным с гражданами

# Суть проблемы

- **существенное ужесточение судебной практики в отношении страховых организаций (почти 100% исков страхователей и выгодоприобретателей к страховщикам судами удовлетворяется)**
- **распространение на страхование действия законодательства о защите прав потребителей**
- **хотя и небесспорная с юридической точки зрения практика надзорных органов по наложению на страховщиков административных штрафов за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договорам страхования**

# Суть проблемы

- **Отказы страховщиков в страховых выплатах по-прежнему носят массовый характер**
- **Судебные споры, связанные с договорами страхования, остаются основным видом гражданских дел, рассматриваемых в судах**
- **Количество жалоб недовольных клиентов страховых компаний в ЦБ РФ исчисляется ежегодно десятками тысяч**
- **Страховщики включают в стандартные правила и договоры страхования все более изощренные основания для всемерного ограничения своей обязанности по осуществлению страховых выплат**



# **Вывод**

- **Таким образом, сложившаяся система защиты интересов потребителей страховых услуг демонстрирует свою явно недостаточную эффективность**
- **Она нуждается в существенном улучшении**
- **Время выступления не позволяет мне рассмотреть все возможные шаги в этом направлении, поэтому остановлюсь на тех, какие считаю наиболее важными**

# **Доступность страхования**

- **В нашей стране сложилась поистине парадоксальная ситуация, когда страховщики тратят огромные деньги и усилия на привлечение новых клиентов, и в то же время многие участники хозяйственного оборота не могут получить нужную им страховую услугу**
- **Так, не могут купить страховой полис владельцы старых автомашин, поскольку страховые организации не желают страховать такие объекты**
- **Как правило, граждане не могут заключить и договор страхования своих финансовых рисков на случай утраты работы, если только они не являются высокооплачиваемыми специалистами**
- **Подобные примеры могут быть продолжены**

# **Доступность страхования**

- **Я предлагаю на законодательном уровне, а именно в абз. 2 п.1 ст. 927 ГК РФ расширить перечень публичных договоров страхования, и к договорам личного страхования, которые законом уже признаны публичными, а также к некоторым видам публичных договоров обязательного страхования, добавить все иные виды договоров обязательного страхования и все договоры страхования со страхователями-физическими лицами**
- **В силу п. 1 ст. 426 ГК РФ публичный договор должен быть заключен коммерческой организацией с каждым, кто к ней обратится с такой просьбой**

# **Доступность страхования**

- **Проблема невыгодности тех или иных видов страховых продуктов может быть решена за счет принятия таких страховых тарифов, которые сделают этот сегмент бизнеса приемлемым с экономической точки зрения**
- **Нынешняя редакция п. 2 ст. 426 ГК РФ вполне позволяет это сделать, так как предусматривает установление одинаковых условий не для всех потребителей, как это было ранее, а для отдельных их категорий**

# Разъяснение условий страхования

- **В соответствии с абз. 4 п. 3 ст. 3 Закона о страховании страховщики обязаны по требованиям страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования, разъяснять положения, содержащиеся в правилах страхования и договорах страхования, предоставлять информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту, страховому брокеру по обязательному страхованию, расчеты изменения в течение срока действия договора страхования страховой суммы, расчеты страховой выплаты или выкупной суммы (если такие условия предусмотрены договором**

# **Разъяснение условий страхования**

- **На практике этого не происходит**
- **Во-первых, всегда можно заявить, что требования о разъяснении условий страхования соответствующие лица не заявляли**
- **Во-вторых, в качестве разъяснения вполне можно дать просто рекламу продукта (что и происходит в 100% случаев)**
- **В-третьих, не предусмотрена ответственность за неисполнение страховщиком данной обязанности**

# **Разъяснение условий страхования**

- Очевидно, что закон должен обязать страховщика прежде всего разъяснить страхователю те положения правил и договора страхования, которые направлены против интересов страхователя и выгодоприобретателя, иначе говоря, те положения, которые освобождают страховщика полностью или частично от осуществления страховой выплаты**
- Кроме того, следует четко сформулировать требования к порядку фиксирования самого факта разъяснений**

# **Разъяснение условий страхования**

- **Можно было бы предложить следующую редакцию соответствующей нормы ЗоОСД :  
«Факт разъяснения страховщиком страхователю конкретного положения правил или договора страхования должен быть удостоверен страхователем собственноручно на полях документа или в специальной графе после соответствующего (последнего) абзаца с указанием, что содержание этого положения ему понятно, он с ним согласен, и заверено подписью страхователя»**

# Разъяснение условий страхования

- Для электронного страхования, а также коробочных страховых продуктов, где не предполагается личное общение страхователя с сотрудником страховой организации или страховым агентом, должны быть разработаны специальные способы разъяснений условий страхования
- Можно было бы урегулировать этот вопрос так: «На сайте страховщика условия страхования должны быть размещены таким образом, чтобы страхователь мог выразить своё отношение к каждому из условий. Страховой полис должен выдаваться лишь при условии заполнения страхователем всех полей»

# Разъяснение условий страхования

- **В качестве меры ответственности за невыполнение страховщиком этой обязанности предлагаю закрепить в гл. 48 ГК РФ «период охлаждения»:**  
**«Страхователь вправе в течение 15 календарных дней с даты вступления договора страхования в действие отказаться от договора, если условия последнего хотя и не противоречат закону и иным правовым актам, но исключают или ограничивают обязанности страховщика, вытекающие из существа обязательства по выплате страхового возмещения или страховой суммы либо содержит другие явно обременительные для страхователя положения, которые он исходя из своих разумно понимаемых интересов не принял бы при наличии у него возможности**

# **Разъяснение условий страхования**

- **Статью 958 ГК РФ следовало бы дополнить новым п. 5, в котором предусмотреть, что при отказе страхователя от договора страхования в соответствии с «периодом охлаждения» страховщик возвращает страхователю уплаченную последним страховую премию в полном размере**
- **Полагаю, что такие нормы приведут к тому, что страховщики все-таки начнут надлежащим образом разъяснять условия страхования и будут стремиться максимально учесть интересы потребителей своих услуг при оформлении страховой сделки**

# Содержание договора страхования

- В целях защиты прав потребителей необходимо чётко закрепить в законе положение о том, что договором страхования не могут предусматриваться иные основания для освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения или страховой суммы, а также право отказать в выплате страхового возмещения или страховой суммы, кроме случаев, указанных в гл. 48 ГК РФ
- На сегодня более половины отказов страховщиков от признания того или иного события страховым случаем и от страховой выплаты связано с тем, что страховщик считает установленным факт наступления соответствующего события из-за грубой неосторожности страхователя, застрахованного лица или

# **Содержание договора страхования**

- **Между тем, в силу абз. 2 п. 1 ст. 963 ГК РФ только законом могут быть предусмотрены случаи освобождения страховщика от выплаты страхового возмещения по договорам имущественного страхования при наступлении страхового случая вследствие грубой неосторожности страхователя или выгодоприобретателя**
- **Таких законов, как известно, в настоящее время нет**

# **Содержание договора страхования**

- **Как вариант может быть предусмотрено исключение из этого правила для договоров страхования, связанных с осуществлением страхователем предпринимательской деятельности**
- **Полагал бы возможным для этих случаев предоставить право участникам страховой сделки предусматривать и иные основания освобождения страховщика от страховой выплаты, но с учетом положений ч. 2 п. 1 ст. 963 ГК РФ**

# **Содержание договора страхования**

- **В настоящее время значительное число споров в сфере страхования связано с досрочным прекращением действия страхового договора вследствие просрочки страхователем уплаты очередного страхового взноса, если страховая премия уплачивается в рассрочку**
- **Даже Пленум Верховного суда РФ вынужден был высказать свою позицию по этому вопросу (п. 30 постановления Пленума Верховного суда РФ от 27 июня 2013 г. N 20 «О применении судами законодательства о добровольном страховании имущества граждан»)**

# **Содержание договора страхования**

- **Предложил бы п. 3 ст. 954 ГК РФ дополнить следующей нормой: «До наступления последствий неуплаты в установленные сроки очередных страховых взносов страховщик обязан направить страхователю письменное напоминание о просрочке уплаты очередного страхового взноса с указанием срока для уплаты просроченной суммы, который не может быть менее десяти календарных дней»**
- **Понятно, что это потребует от страховщиков решения определенных учетных задач и дополнительных накладных расходов, но права страхователей, заинтересованных в сохранении договора страхования, будут защищены**

# **Содержание договора страхования**

- **Целесообразно также четко урегулировать процедуру прекращения договора страхования в такой ситуации:**

**«Если договором страхования в качестве последствия неуплаты в установленные сроки очередных страховых взносов предусмотрено досрочное прекращение договора страхования, такое прекращение допускается не ранее момента получения страхователем (выгодоприобретателем) письменного уведомления страховщика об отказе от договора страхования»**



**Благодарю за внимание!**