DOI: 10.22394/2070-8378-2020-22-3-77-84

Повышение эффективности регулирующих воздействий по снижению информационной асимметрии договора страхования

ДЕНИС ВИКТОРОВИЧ БРЫЗГАЛОВ, кандидат экономических наук, ведущий научный сотрудник Департамента страхования и экономики социальной сферы
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (125993, Российская Федерация, ГСП-3, Москва, Ленинградский проспект, 49). E-mail: dbryz@inbox.ru
ЮЛИЯ ВИКТОРОВНА ГРЫЗЕНКОВА, кандидат экономических наук, доцент кафедры ипотечного жилищного кредитования и страхования
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (125993, Российская Федерация, ГСП-3, Москва, Ленинградский проспект, 49). E-mail: gryzjulia@mail.ru
АЛЕКСАНДР АНДРЕЕВИЧ ЦЫГАНОВ, доктор экономических наук, профессор, руководитель Департамента страхования и экономики социальной сферы
Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации (125993, Российская Федерация, ГСП-3, Москва, Ленинградский проспект, 49). E-mail: al_ts@rambler.ru

Аннотация: В работе проводится сравнительный анализ государственной политики в части защиты прав потребителей страховых услуг, представлены результаты конъюнктурного исследования 30 ведущих российских страховщиков по вопросам информирования и разъяснения условий договора страхования. Выделены и описаны основные направления государственной политики по защите прав потребителя на этапе заключения договора страхования, которые выражаются через информирование о страховщике, о деятельности страховщика, об условиях страхования и страховом тарифе, о механизмах защиты прав потребителя. Выделены аспекты положительного влияния нового Стандарта защиты прав потребителей (получателей) страховых услуг на взаимоотношения страховщиков и потребителей, которые проявляются в конкретизации и расширении информирования потребителей, а также в нормировании требований к месту и сотруднику, осуществляющему продажи страховых услуг. Рассмотрены и объяснены результаты собственного конъюнктурного исследования по состоянию дел в части вопросов информирования потребителей и разъяснения им условий договоров страхования.
Ключевые слова: защита прав потребителей, страховой рынок, информирование страхователей, базовый стандарт, государственная политика

Статья поступила в редакцию 9 апреля 2020 года.

Брызгалов Д.В., Грызенкова Ю.В., Цыганов А.А. Повышение эффективности регулирующих воздействий по снижению информационной асимметрии договора страхования. *Государственная служба.* 2020. № 3. С. 77–84.

INCREASING THE EFFICIENCY OF REGULATORY IMPACTS TO REDUCE INFORMATION ASYMMETRY OF THE INSURANCE CONTRACT

DENIS V. BRYZGALOV, Cand. Sci. (Economics), Leading Researcher Associate of the Department of Insurance and Social Economy
Financial University under the Government of the Russian Federation (49, Leningradsky Prospekt, Moscow, GSP-3, Russian Federation, 125993). E-mail: dbryz@inbox.ru
JULIA V. GRYZENKOVA, Cand. Sci. (Economics), Associate Professor of the Department of Housing Mortgage Lending and Insurance
Financial University under the Government of the Russian Federation (49, Leningradsky Prospekt, Moscow, GSP-3, Russian Federation, 125993). E-mail: gryzjulia@mail.ru
ALEXANDER A. TSYGANOV, Dr. Sci. (Economics), Professor, Head of the Department of Insurance and Social Economy
Financial University under the Government of the Russian Federation (49, Leningradsky Prospekt, Moscow, GSP-3, Russian Federation, 125993). E-mail: al_ts@rambler.ru

Abstract: The article provides a comparative analysis of state policy in terms of protecting the rights of consumers of insurance services and the results of market research of 30 leading Russian insurers on the issues of informing and explaining the terms of the insurance contract. The main directions of the state policy on consumer protection at the stage of concluding an insurance contract are highlighted and described, which are expressed through informing about the insurer, about the insurer's activities, about the insurance conditions and insurance tariff, and about consumer rights protection mechanisms. Aspects of the positive impact of the new Standard for the Protection of the Rights of Consumers (Recipients) of insurance services on the relationship of insurers and consumers, which are manifested in the specification and expansion of consumer awareness, as well as in the normalization of requirements for a place and an employee selling insurance services, are highlighted. The authors reviewed and explained the results of their own market research on the situation in terms of informing consumers and explaining the terms of insurance contracts.
Keywords: consumer rights protection, insurance market, informing insurants, basic standard, state policy

The article was received on April 9, 2020.

Bryzgalov D.V., Gryzenkova J.V., Tsyganov A.A. Increasing the efficiency of regulatory impacts to reduce information asymmetry of the insurance contract. *Gosudarstvennaya sluzhba.* 2020. № 3. P. 77–84. In Russian

Введение

При рассмотрении проблем развития страхового рынка в России часто возникают вопросы нарушения и пренебрежения правами потребителей страховых услуг. При этом проблема не является эндемичной для нашей страны, аналогичные вопросы обсуждались и решались за рубежом.

В конце 2010-х годов был принят ряд нормативных документов Банка России и саморегулируемых организаций субъектов страхового дела (Всероссийский союз страховщиков и Ассоциация профессиональных страховых брокеров), направленных на обеспечение прав потребителей страховых услуг на информацию об услугах и финансовую доступность страхования.

В настоящее время накопился опыт как практической деятельности, так и теоретического обоснования мер по защите и обеспечению прав потребителей страховых услуг, стала актуальной задача оценить эффективность и достаточность мер регулирования.

Вопросы совершенствования страхового законодательства в направлении повышения защиты прав и интересов страхователей достаточно часто рассматриваются в научной литературе, но изучение проблем связано прежде и чаще всего с защитой интересов страхователей на этапе выплат [Колесников, 2016], применением повышенных требований по защите интересов страхователей при заключении договоров страхования [Гарбар, 2013]. Об информационной диспропорции, то есть неспособности за разумный срок полностью понять правила и договор страхования, говорится в работе «Защита прав потребителей финансовых услуг» [Фогельсон, Ефремова и др., 2010]. Изучаются особенности отношения к страхователю как экономически слабой стороне договора страхования [Игбаева, 2014], обсуждаются вопросы взаимосвязи теории страхования и защиты интересов страхователей, в том числе на этапе заключения договора страхования [Орланюк-Малицкая, 2015]. Особую роль в эффективной системе защиты прав страхователей играет информированность населения [Зубарев, 2017]. Предметом научных изысканий стали также проблемы использования формального подхода к учету интересов потребителей страховых услуг [Мамута, 2017]. Иностранные исследователи проблематики сконцентрировали внимание на особенностях развивающихся рынков [Consumer protection…, 2001; Jahollari, 2016; Ostrowska-Dankiewicz, 2018. С. 9–14].

Вместе с тем отсутствуют комплексные исследования государственной политики защиты прав потребителей на этапе заключения договора страхования, что делает актуальной тему данной статьи с учетом утверждения Банком России в августе 2018 года разработанного Всероссийским союзом страховщиков «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации»[1]. Аналогичный Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров (АПСБ), был утвержден в 2019 году[2].

После принятия Стандарта Всероссийского союза страховщиков (ВСС) было проведено конъюнктурное исследование среди ведущих страховых компаний по вопросам применения основных положений данного акта. Выводы и результаты исследования апробированы на современных профессиональных конференциях (II Всероссийская научно-практическая конференция «Первые итоги и драйверы дальнейшего развития цифровизации страхового рынка в Российской Федерации»[3], Всероссийская конференция «Научные чтения памяти профессора Ф.В. Коньшина»[4], XX Международная научно-практическая конференция по страхованию «Страхование в информационном обществе – место, задачи, перспективы»[5], XIX Международная научно-практическая конференция по страхованию «Страхование в эпоху цифровой экономики: проблемы и перспективы»[6]), что позволяет говорить об актуальности и практической применимости данных в настоящее время, необходимости их научной интерпретации.

Государственная политика по защите прав потребителей на этапе заключения договора страхования

Государственная политика по защите прав потребителей (страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей) на этапе заключения договора страхования реализуется посредством: информирования потребителей в соответствии с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и нормативными документами Банка России; информирования потребителей в соответствии с законом «О защите прав потребителей»; соблюдения требований Банка России в части периода охлаждения; реализации требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации.

В соответствии с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации»[7], страховщик раскрывает четыре блока информации (**таблица 1**): информация о страховщике, информация об условиях страхования, информация о деятельности страховщика, прочая информация.

1 https://cbr.ru/Queries/XsltBlock/File/90005/15
2 https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72140926/
3 http://profi.asn-news.ru/digitalization
4 https://consult-cct.ru/fakti/16823.html
5 https://www.insure-conf.com/
6 http://if.marsu.ru/events/conferenz_strahovanie_2018/index.php
7 http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1307/

Информация размещается страховщиком на собственном сайте в сети Интернет, а также раскрывается работником страховой компании или страховым агентом по требованию потребителя страховых услуг.

В настоящее время практически все страховые компании выполняют данные требования, однако осознавалась потребность в публичном раскрытии информации и налаживался контроль за этим процессом в течение достаточно продолжительного периода [Грызенкова, Ермолаев, 2009]. Понимание важности информационной политики учитывается в научных исследованиях проблем развития и регулирования финансовых рынков [Белоусова, 2019; Новые траектории…, 2017].

В законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации» отдельно отмечено, что страховые агенты и страховые брокеры по запросам потребителей страховых услуг обязаны разъяснять им положения правил и договора страхования. Федеральный закон «О защите прав потребителей»[8] также обязывает страховщика раскрыть информацию о страховой услуге и страховщике, используя специальные механизмы: уголок потребителя и вывески (информационные таблички). В таблице 2 приведены блоки размещаемой информации и механизмы, используемые страховщиками.

При рассмотрении регуляторных механизмов необходимо остановиться на Указании Банка России от 21 августа 2017 года № 4500-У «О внесении изменения в пункт 1 Указания Банка России от 20 ноября 2015 года № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», в котором раскрываются требования о периоде охлаждения. В соответствии с Указанием, страхователь может в течение 14 дней расторгнуть договор добровольного страхования и получить обратно полностью уплаченную премию (при условии отсутствия страхового случая)[9]. При этом условие возврата уплаченной премии при отказе страхователя от услуги должно быть отражено в договоре страхования.

Таблица 1. Информация, раскрываемая страховщиком в соответствии с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации»

Data chart 1. Information disclosed by the insurer in accordance with the law 'On insurance business organization in the Russian Federation'

Блок информации	Описание
О страховщике	Наименование, адрес, часы работы, филиалы, представительства. Руководители, акционеры, участники. Правоустанавливающие документы. Перечень осуществляемых видов страхования.
О деятельности страховщика	Годовая бухгалтерская отчетность и аудиторские заключения за три года. Годовая консолидированная отчетность и аудиторские заключения за три года.
О страховой услуге	Правила страхования. Страховые тарифы.
Прочее	Рейтинги. Сведения о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования. Участие в саморегулируемых и иных ассоциациях (союзах)

Источник: составлено авторами

Таблица 2. Информация, раскрываемая страховщиком в соответствии с законом «О защите прав потребителей»

Data chart 2. Information disclosed by the insurer in accordance with the law 'On consumer protection'

Блок информации	Описание	Механизм
О страховщике	Наименование, адрес, часы работы.	Вывеска, информационная табличка
	Руководители. Правоустанавливающие документы. Перечень осуществляемых видов страхования	Уголок потребителя
О страховой услуге	Правила страхования, условия программы страхования. Страховые тарифы	Уголок потребителя

Источник: составлено авторами

Политика СРО по защите прав потребителей на этапе заключения договора страхования

Более подробно следует остановиться на документе «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации»[10], разработанном Всероссийским союзом страховщиков как саморегулируемой организацией на страховом рынке. Обязательная реализация Стандарта членами Всероссийского союза страховщиков направлена на защиту прав потребителей (получателей) страховых услуг, противодействие недобросовестным операциям страховщиков, повышение информационной открытости страхового рынка и качества оказываемых услуг.

Стандарт повторяет требования, предъявляемые к раскрытию информации в соответствии с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (за исключением раскрытия информации

8 https://base.garant.ru/10106035/

9 https://www.garant.ru/hotlaw/federal/1137221/

10 https://cbr.ru/Queries/XsltBlock/File/90005/15

об условиях страхования и страховом тарифе), а также обязывает раскрывать дополнительную информацию: об органе страхового надзора; о способах и адресах обращений к страховщику, в орган страхового надзора, в саморегулируемую организацию, в орган досудебного урегулирования; о способах защиты прав потребителей (получателей) страховых услуг, в том числе о досудебном урегулировании и медиации; о способе подачи письменного или устного заявления о заключении договора страхования; о необходимости ознакомления с правилами и договором страхования.

Отдельно в Стандарте описана необходимая информация, которая должна раскрываться (об условиях договора страхования, с выделением особенностей по страхованию жизни).

Стандарт подразделяет потребителей (получателей) страховых услуг на две группы. Первая группа включает всех потенциальных потребителей, которым предоставляется информация о страховой компании и ее деятельности, органе страхового надзора, порядке обращений и досудебного урегулирования. Вторая группа включает потребителей (получателей), которые имеют намерение заключить договор страхования. Им раскрывается информация об условиях договора страхования.

В Стандарте не указываются подходы к разделению потребителей страховых услуг на две группы. Согласно практике действия страховых компаний, для раскрытия информации по условиям страхования должен быть подготовлен проект договора страхования и произведен расчет премии, то есть со стороны потребителей должно быть подано устное или письменное заявление на страхование. Действующий Стандарт не требует раскрытия информации об условиях программы страхования без выражения действий потребителя, направленных на заключение договора страхования. В то же время закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации» требует размещения информации о правилах страхования, страховом тарифе, а также разъяснения условий страхования любому потенциальному потребителю страховых услуг.

Отдельно оговаривается, что способы предоставления информации потребителю (получателю) страховых услуг должны с ним согласовываться, то есть при размещении информации на сайте нельзя отказать требованию потребителя в предоставлении информации в бумажном виде.

В Стандарте указывается необходимость подтверждения получения потребителем (получателем) страховых услуг информации об условиях страхования. Для фиксации получения информации применяются следующие способы: подпись потребителя (при этом отсутствует уточнение о том, какой документ должен быть подписан (договор, специальный информационный лист)); специальная отметка («галка») на сайте или в личном кабинете; аудио- или видеозапись с согласия потребителя страховых услуг; иной легитимный способ по согласованию с потребителем.

Стандарт не требует подтверждения ознакомления с общей информацией о деятельности страховщика, органе надзора, о порядке и способах защиты прав потребителей. С позиции потребителя (получателя) страховых услуг факт ознакомления с таким важным блоком информации остается недоказуем, что является существенным минусом Стандарта. В то же время Стандарт не препятствует проведению аудио- и видеосъемки со стороны потребителя, что может использоваться для доказательства ознакомления (или отсутствия ознакомления) с первичной информацией.

Стандарт предоставляет право саморегулируемой организации проверять соблюдение страховщиками требований Стандарта, используя метод тайного покупателя, без предварительного уведомления страховщика.

Обобщая обязанности страховщика по информированию потребителя страховых услуг на этапе заключения договора страхования, можно выделить следующие направления, по которым раскрывается информация: о страховой компании; о показателях деятельности страховой компании (бухгалтерская и консолидированная отчетность); об условиях страхования и страховом тарифе; об органе страхового надзора, способах реализации прав потребителей на защиту интересов (вышестоящие руководящие, надзорные органы, возможность обращения к ним с жалобами).

В качестве механизмов информирования потребителей страховых услуг, применяемых страховыми компаниями, следует указать размещение информации на собственном сайте в сети Интернет, информирование при личном обращении или при электронной покупке полиса, информирование через уголок потребителя и вывески (информационные таблички).

Реализация страховщиками государственной политики по защите прав потребителей на этапе заключения договора страхования

С целью изучения исполнения страховщиками требования закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части информирования потребителей страховых услуг Департамент страхования и экономики социальной сферы Финансового университета при Правительстве Российской Федерации в период с 20 июля по 20 августа 2018 года провел конъюнктурное исследование[11], гипотеза которого состояла в предположении, что пассивного предоставления информации потенциальным страхователям недостаточно, требуется активное разъяс-

11 http://www.asn-news.ru/uploads/mediacontent/docs/news/%D0%98%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%BE%D0%B2%2019%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf

Рисунок 1. Механизмы исполнения законодательных требований об информировании потребителей страховых услуг, % от опрошенных страховщиков

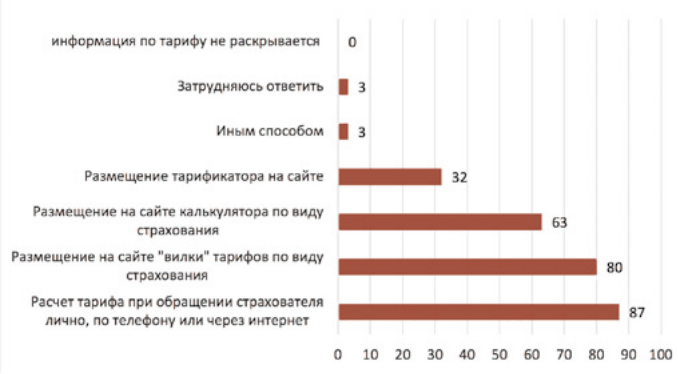
Figure 1. Mechanisms for implementing legal requirements for informing insurance consumers, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Рисунок 2. Механизмы информирования потребителей страховых услуг о страховых тарифах, % от опрошенных страховщиков

Figure 2. Mechanisms for informing consumers of insurance services about insurance rates, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

нение существенных условий договора страхования. Исследование проводилось в виде опроса страховых компаний по структурированной анкете, включающей 15 вопросов с вариантами ответов. В опросе приняли участие 25 ведущих страховых компаний, специализирующихся на страховании ином, чем страхование жизни, и 5 страховых компаний по страхованию жизни. По состоянию на июнь 2018 года в России всего насчитывалось 213 страховых компаний.

Исследование показало, что все страховые компании формально исполняют законодательные требования в части информирования потребителей страховых услуг об условиях страхования. Для этого страховщики используют следующие механизмы: размещение правил (программ) страхования на официальном сайте; предоставление и разъяснение правил и условий договора страхования при обращении в страховую компанию (к страховому агенту).

В законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации» установлено требование о размещении условий страхования на сайтах страховых агентов – юридических лиц, существенную часть которых составляют кредитные организации и автосалоны. Ответы показали, что только 23% страховщиков размещают правила страхования и условия страхования на сайтах агентов – юридических лиц (рисунок 1). Такая позиция объясняется появлением в Стандарте пункта, разрешающего страховщикам размещать на сайтах агентов – юридических лиц лишь ссылки на соответствующие документы, размещенные на собственных сайтах.

Наиболее проблематичной оказалась тема информирования о страховых тарифах. Часто страховщики сообщают о страховом тарифе при личном обращении или при обращении через телекоммуникационные средства связи. Также в качестве механизмов информирования о страховых тарифах указывается: информирование в виде «вилки» тарифов; информирование в виде калькулятора; размещение тарификатора.

Принятие стандарта также не разрешило проблемы механизма передачи сведений о страховом тарифе, который был бы информативен для потребителя и позволял бы производить сравнение на этапе выбора страховых услуг. Стандарт предусматривает необходимость уведомления о стоимости страхования при заключении договора страхования. То есть предлагается использовать информирование о тарифе в виде индивидуального расчета после подачи устного или письменного заявления на страхование (рисунок 2).

Для потребителя страховых услуг важно получить разъяснение условий договора страхования, так как информирование часто носит формальный характер и не способствует пониманию потребителем условий договора.

Инициативно разъясняют страхователю каждый пункт условий договора только 20% страховщиков. При массовом потоке страхователей такой подход существенно повышает трудозатратность при отсутствии законодательных требований в этой части, поэтому 70% страховщиков инициативно разъясняют только проблемные условия договора страхования.

Рисунок 3. Разъяснение страховщиками условий договора страхования, % от опрошенных страховщиков

Figure 3. Explanation by insurers of the terms of the insurance contract, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Рисунок 4. Документирование подтверждения о разъяснении условий договора, % от опрошенных страховщиков

Figure 4. Documenting confirmation of clarification of the terms of the contract, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Страховщики объясняют отсутствие с их стороны предложения потребителю страховых услуг подписать специальный документ о разъяснении условий договора тем, что в 87% случаев соответствующий пункт присутствует в самом договоре страхования (рисунок 4). Однако учитывая, что при заключении договора с физическими лицами наиболее популярной формой договора страхования выступает полис с приложениями правил страхования, то наличие такого пункта или его доступность для восприятия потребителем страховых услуг вызывает большие сомнения.

Доказательством недостаточного внимания страховщиков к вопросу разъяснения условий договора выступает отсутствие у 52% страховщиков фиксирования процесса продажи страховых услуг. Осуществляют фиксацию процесса продаж страховых услуг 38% страховщиков, из которых видео- и аудиофиксацию используют 21%. Также при интернет-продажах страховщики применяют логирование действий страхователя, то есть введение специального пароля (логина), известного только потребителю, что позволяет производить его идентификацию и фиксировать действия.

Одним из механизмов взаимодействия с потребителем страховых услуг выступает проведение постпродажного контроля процедуры подписания договора страхования (рисунок 6). Примерно половина страховщиков (46%) либо не осуществляет постпродажный контроль, либо не обладает информацией о данном процессе. Постпродажный контроль может реализовываться в виде повторных звонков страхователю (30% страховщиков), через электронную почту (17% страховщиков) и иным способом (13% страховщиков).

Закон «Об организации страхового дела в Российской Федерации» и Стандарт не акцентируют внимание на разъяснении договоров страхования, выдвигая требование об информировании по условиям договора страхования. Вместе с тем определение на уровне нормативных документов пунктов условий договора, которые должны быть разъяснены страхователю, повысит уровень защиты его прав на этапе заключения договора страхования.

На **рисунке 3** видно, что 43% страховщиков разъясняют условия договора страхования исключительно по запросу страхователя. Еще 37% страховщиков направляют потребителей страховых услуг на сайт страховой компании к типовым разъяснениям. Три процента страховщиков признались, что вообще не производят разъяснений условий договора страхования.

Заключение

На страховом рынке сложилась неоднозначная ситуация в части защиты прав потребителей страховых услуг. С одной стороны, проведенное исследование показывает, что формально страховщики полностью исполняют требования закона «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в части информирования страхователей на этапе заключения договора (что в большей степени говорит о результативности, но не об эффективности разрабатываемых и применяемых Банком России и саморегулируемыми организациями страховых организаций и брокеров мер).

С другой стороны, Верховный Суд Российской Федерации (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26 декабря 2017 года № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании

гражданской ответственности владельцев транспортных средств»[12] и Обзор Пленума Верховного Суда от 27 декабря 2017 года[13]) рассматривает юридический вопрос «Contra proferentem (в пользу слабой стороны) в страховании» и признает страхователя слабой стороной договора страхования, что приводит к необходимости не только информирования, но и разъяснения условий договора, а также фиксации разъяснений и понимания условий договора со стороны потребителя страховых услуг. Поэтому дальнейшим научно-практическим направлением в части защиты прав потребителей на этапе заключения договора страхования может стать обоснование необходимости разделения дефиниций «информирование» и «разъяснение» с разработкой нормативных механизмов реализации «разъяснений» в части объема и фиксирования.

Современное состояние дел свидетельствует о том, что при выполнении требований по информированию страхователей на этапе заключения договора страхования страховые компании не уделяют должного внимания разъяснению условий договоров страхования. В условиях нормативных требований по объему и качеству разъяснений условий договора использование страховщиками механизмов «инициативного разъяснения отдельных условий договора» или «разъяснений условий договора по запросу» страхователя, а тем более ссылки на «типовые разъяснения, размещенные на сайте», не могут быть признаны адекватными с позиции политики защиты прав потребителей на этапе заключения договоров страхования. Также обращает на себя внимание отсутствие у половины страховщиков процедур фиксирования процесса продаж страховых услуг, что может свидетельствовать о недостатках не только в части организации, но и в части защиты прав страхователей.

Рисунок 5. Фиксирование процессов продаж страховых услуг, % от опрошенных страховщиков

Figure 5. Recording the sales processes of insurance services, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Рисунок 6. Проведение страховщиками постпродажного контроля понимания условий договора страхования, % от опрошенных страховщиков

Figure 6. Post-sale control by insurers of understanding the terms of the insurance contract, % of the surveyed insurers



Источник: Департамент страхования и экономики социальной сферы, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации

Стандарт саморегулируемой организации по защите прав потребителей страховых услуг, принятый в 2018 году, включает ряд положений, которые способствуют повышению уровня защищенности прав страхователей на этапе заключения договора страхования, к которым относятся:

- более подробное по сравнению с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации» описание условий договора, о которых должны быть проинформированы потребители страховых услуг;
- расширение направлений информирования, в том числе в сторону информирования о механизмах защиты прав страхователей на этапе заключения договора страхования;
- введение требования подтверждения получения потребителем страховых услуг информации об условиях страхования и определение механизмов подтверждения получения информации;
- нормирование минимальных требований к месту заключения договора страхования;
- нормирование минимальных требований к сотруднику, осуществляющему продажи страховых услуг.

В то же время Стандарт с позиции защиты прав страхователей содержит ряд недостатков:

- отсутствуют четкие критерии разделения потребителей страховых услуг на потребителей, желаю-

12 https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71745000/

13 http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286833/

щих получить только информацию, и потребителей, высказавших намерение заключить договор страхования, что может способствовать необоснованным отказам в получении информации об условиях страхования;
- отсутствует требование о подтверждении ознакомления потребителя с информацией об органе надзора за страховщиком, о порядке и способах защиты прав потребителей;
- не рассматриваются вопросы разъяснений условий договора страхования, а также связанных процедур фиксирования продаж страховых услуг.

Несмотря на совершенствование нормативной базы по защите прав потребителей страховых услуг, сохраняются проблемы, обусловленные тем, что потребитель выступает слабой стороной договора страхования и нуждается не только в информировании, но и в разъяснении, и в проверке понимания условий договора страхования.

Литература

Белоусова Т.А., Гудкова В.С., Дюжиков Е.Ф., Малачиханов Т.В. , Муранова К.А., Николаев А.М. Современные проблемы регулирования страховой деятельности. Монография. М.: КноРус, 2019. 234 с.

Гарбар А.В. О защите прав и интересов страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей по договорам страхования. *Актуальные проблемы права*. 2013. № 2. С. 34–44.

Грызенкова Ю.В., Ермолаев Г.Б. Требования к информационной прозрачности на российском страховом рынке. *Страховое дело.* 2009. № 8(199). С. 16–23.

Зубарев Л.В. Информированность как ключевое условие эффективной защиты прав потребителей страховых услуг. *Финансы.* 2017. № 11. С. 46–48.

Игбаева Г.Р. Общие и частные проблемы защиты прав страхователей и третьих лиц по договорам страхования. *Власть Закона.* 2014. № 4(20). С. 99–104.

Колесников Ю.А. О защите прав потребителей страховых услуг. *Общество: политика, экономика, право.* 2016. № 8. С. 74–78.

Мамута М.В. Соответствие стандарту защиты прав потребителей будет обязательно для всех страховых компаний. *Современные страховые технологии.* 2017. № 2. С. 6–13.

Новые траектории развития финансового сектора России / Под ред. М.А. Эскиндарова, В.В. Масленникова. М.: Когито-Центр, 2019. 365 с.

Орланюк-Малицкая Л.А. Ретроспективный анализ формирования системы защиты прав потребителей страховой услуги в России. *Ученые записки Российской академии предпринимательства.* 2015. № 44. С. 250–257.

Фогельсон Ю.Б., Ефремова М.Д., Петрищев В.С., Румянцев С.А. Защита прав потребителей финансовых услуг. М: Норма, Инфра-М, 2010. 368 с.

Consumer protection provided for insurance sales by depository. *Journal of Taxation of Financial Institutions*. 2001. Vol. 14. № 3.

Jahollari Heralda. Consumer protection in voluntary insurance relations: Compared Overview. *European Science Review*. 2016. № 3–4.

Ostrowska-Dankiewicz A. Information and Protection Policy in the context of consumer advocacy solutions in the Polish life insurance market. *Economics, Entrepreneurship, Management.* 2018. Vol. 5. № 1(9). P. 9–14.

References

Belousova T.A., Gudkova V.S., Dyuzhikov E.F., Malachikhanov T.V., Muranova K.A., Nikolayev A.M. Sovremennye problemy regulirovaniya strakhovoi deyatel'nosti. Monografiya [Modern problems of regulation of insurance activities. Monograph]. M.: KnoRus, 2019. 234 p. In Russian

Consumer protection provided for insurance sales by depository. *Journal of Taxation of Financial Institutions*. 2001. Vol. 14. № 3. In English

Fogelson U.B., Efremova M.D., Petrischev V.S., Rumiantsev S.A. Zashchita prav potrebitelei finansovykh uslug [Protection of the rights of consumers of financial services]. M.: NORMA, INFRA-M, 2010. 368 p. In Russian

Garbar A.V. About protection of the rights and interests of policyholders, insured persons and beneficiaries under insurance contracts. *Aktualnye problemy prava.* 2013. № 2. P. 34–44. In Russian

Gryzenkova Y.V., Ermolaev G.B. Requirements for information transparency in the Russian insurance market. *Strahovoe delo*. 2009. № 8(199). P. 16–23. In Russian

Igbaeva G.R. General and problems of protection of the rights of policyholders and third parties under insurance contracts. *Vlast' zakona*. 2014. № 4(20). P. 99–104. In Russian

Jahollari Heralda. Consumer protection in voluntary insurance relations: Compared Overview. *European Science Review*. 2016. № 3–4. In English

Kolesnikov U.A. About protection of the rights of consumers of insurance services. *Obshchestvo: politika, ekonomika, parvo.* 2016. № 8. P. 74–78. In Russian

Mamuta M.V. Compliance with the consumer protection standard will be mandatory for all insurance companies. *Sovremennye strahovye tehnologii.* 2017. № 2. P. 6–13. In Russian

Novye trayektorii razvitiya finansovogo sektora Rossii [New trajectories of development of the financial sector of Russia] / Edited by M.A. Eskindarov, V.V. Maslennikov. M.: Kogito-Center, 2019. 365 p. In Russian

Orlanuk-Malitskaya L.A. Retrospective analysis of the formation of the system of consumer protection of insurance services in Russia. *Uchenye zapiski Rossiiskoi akademii predprinimatelstva*. 2015. № 44. P. 250–257. In Russian

Ostrowska-Dankiewicz A. Information and Protection Policy in the context of consumer advocacy solutions in the Polish life insurance market. *Economics, Entrepreneurship, Management.* 2018. Vol. 5. № 1(9). P. 9–14. In English

Zubarev L.V. Awareness as a key condition for effective protection of the rights of consumers of insurance services. *Finansy.* 2017. № 11. P. 46–48. In Russian