

УДК 336:368.1:366.54

БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОЗНИЧНЫХ СТРАХОВЫХ УСЛУГ**Кожевникова В.Д., Валиуллина Л.А., Гузняяева М.Ю.***БУ ВО Сургутский государственный университет, Сургут, e-mail: valentina.arterchuk@mail.ru*

Настоящая статья посвящена аспектам безопасности потребителей страховых услуг, как одного из значимого вида финансовых услуг. Выделены причины и проблемы, возникающие у потребителей страховых услуг, пути и методы увеличения безопасности как со стороны самого потребителя, так и страховой компании. Показано значение финансовых регуляторов для защиты потребителей финансовых услуг в России и в других странах. Сопоставлены рейтинговые шкалы российских и международных рейтинговых агентств и подчеркнута роль рейтинговых агентств как финансовых регуляторов. Перестрахование рассматривается как необходимое условие обеспечения финансовой устойчивости страховых операций. Значение гарантийного фонда определяется как фактор повышения уровня финансовой безопасности потребителя. Систематизированы факторы финансовой безопасности потребителей страховых услуг, которые определяют, что безопасность потребителей страховых услуг состоит из двух элементов: финансовая устойчивость со стороны страховщика и финансовая грамотность со стороны страхователя.

Ключевые слова: потребитель страховых услуг, финансовая грамотность, финансовые регуляторы, перестрахование, гарантийные фонды, факторы безопасности, рейтинговые агентства

SAFETY OF CONSUMERS OF RETAIL INSURANCE SERVICES**Kozhevnikova V.D., Valiullina L.A., Guznyaeva M.Yu.***Surgut State University, Surgut, e-mail: valentina.arterchuk@mail.ru*

This article is presented the safety aspects of consumers of insurance services as one of the significant type of financial services. The reasons and problems arising in consumers of services, ways and methods of increasing safety both on the part of the consumer himself and the insurance company are identified. The importance of financial regulators for protecting consumers of financial services in Russia and other countries is shown. The rating scales of Russian and international rating agencies are compared and the role of rating agencies as financial regulators is shown. Reinsurance is considered as a necessary condition for ensuring the financial stability of insurance operations. The value of the guarantee fund as a factor of increasing the level of financial safety of the consumer is determined. The factors of financial safety of consumers of insurance services are systematized, which determine that the safety of consumers of insurance services consists of two elements: financial stability on the part of the insurer and financial literacy on the part of the insured.

Keywords: consumer of financial services, financial literacy, financial regulators, reinsurance, guarantee funds, safety factors, rating agencies

В современной социально-экономической среде потребитель финансовых услуг должен обладать определенной защитой. Данная задача актуализирована государственными программами. Ежегодно, начиная с 2013 г., в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» Роспотребнадзор публикует данные мониторинга «О состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере». Так, в докладе о состоянии за 2015 г. подчеркивается, что международная практика свидетельствует о том, что эффективное и устойчивое функционирование финансового рынка определяется рядом взаимосвязанных факторов. Кроме таких факторов, как конкурентная среда и доступность финансовых услуг, применение профессиональных стандартов и деловой этики финансовых институтов, немаловажное значение имеет также «обеспечение защиты прав потребителей финансовых услуг. При

этом защита прав потребителей финансовых услуг не сводится только к рассмотрению обращений и заявлений потребителей, проведению контрольно-надзорных мероприятий, применению мер пресечения, обеспечению правовой и регулирующей среды. Ключевые моменты организации защиты прав потребителей связаны с финансовым образованием и просвещением граждан, повышением уровня финансовой грамотности» [2].

Страховые услуги являются одним из видов финансовых услуг, которыми пользуется все население в той или иной степени, поэтому для освещения проблемы далее предметом статьи будет исследование финансовой безопасности потребителя розничных страховых услуг в России.

Отсутствие достаточных знаний у потребителей страховых услуг, длительность периодов страхования, в течение которых может измениться законодательство и экономические условия в стране, существенно затрудняет возможность реальной оценки

услуги и защиты прав потребителей в случае возникновения конфликта. Поэтому перед потребителем изначально возникает ряд проблем:

- отсутствие полной информации об услуге и критериев для всесторонней оценки предлагаемой услуги;
- объективная оценка надежности (платежеспособности) страховой организации с учетом периода действия договора;
- наличие знаний, умений и готовности правильно действовать в случае нарушения прав страхователя (застрахованного) как потребителя услуг страхования.

Для защиты потребителей страховых услуг достаточно законов, регулирующих услуги страхования. Знание законов повышает уровень финансовой грамотности потребителя и, как следствие, повышает уровень его страховой защиты.

Основные риски потребителей страховых услуг связаны с тем, что в период кризиса увеличивается вероятность неисполнения обязательств страховыми организациями, поэтому важно, чтобы потребитель услуг был осведомлен об их финансовой устойчивости.

Потребитель страховых услуг может узнать информацию о финансовой устойчивости страховой компании на сайтах рейтинговых агентств, таких как «Эксперт РА», Национальное Рейтинговое Агентство (НРА), АК&М, RusRating, которые публикуют данные об уровне надежности страховщиков. В зарубежных странах, так же как и в России, действуют рейтинговые агентства, которые дают оценку уровня надежности страховых компаний. В мире существует около 100 рейтинговых агентств. Их принято делить на международные и национальные. Исторически сложилось, что международные агентства зарегистрированы в США. Это связано с тем, что американские инвестиционные фонды считаются самыми крупными участниками рынка капиталов.

Наиболее влиятельные международные рейтинговые агентства: Standard & Poors, Moody's, Fitch Ratings – так называемая «большая тройка» [6].

На сегодняшний день они имеют офисы более чем в 100 странах, причем, как правило, в стране присутствует вся «тройка». Такая широкая известность и доверие на международном уровне объясняются тем, что агентства стояли у истоков рейтинговой деятельности и заработали себе соответствующий статус.

В России созданы четыре агентства, получившие аккредитацию в Минфине России наравне с «большой тройкой» международных рейтинговых агентств [6]. Таблица составлена на основе данных, размещенных на официальных сайтах рейтинговых агентств.

Обеспечению финансовой безопасности потребителей страховых услуг в России и за рубежом служат так называемые финансовые регуляторы, которым отводится роль регулирования и контроля над оборотом финансовых инструментов. Таким образом, финансовый регулятор – это государственный орган, отвечающий за контроль финансовых операций на федеральном уровне. Так, в США финансовым регулятором выступает ФРС (Федеральная Резервная Система), а в России – ЦБ (Центробанк) [1].

Из европейских регуляторов наибольшим весом и авторитетом обладает финансовый регулятор Великобритании FCA – Financial Conduct Authority (Служба финансовой деятельности), которая была создана на замену ранее функционировавшему FSA – Financial Services Authority (Управлению по финансовому регулированию и надзору).

Служба регулирует деятельность на финансовых рынках, обеспечивает защиту прав пользователей финансовых услуг, осуществляет регулярный аудит поднадзорных компаний и обеспечение защиты государственной финансовой системы от рисков.

Сопоставление рейтинговой шкалы российских агентств

Трактовка рейтинга	RusRating	АК&М	НРА	«Эксперт РА»
Наивысшая надежность	A++	AAA	AAA	A++
Высокая надежность	A+, A	AA+, AA, AA-	AA+, AA, AA-	A+
Достаточная надежность	A-, B++	A+, A, A-	A+, A, A-	A
Приемлемая надежность	B+, B	BBB+, BBB, BBB-	BBB+, BBB, BBB-	B++, B+
Удовлетворительная надежность	B-, C++	BB+, BB, BB-	BB+, BB, BB-	B, C++
Низкая надежность	C+, C	B+, B, B-	B+, B, B-	C+
Очень низкая надежность	C-, D	CCC+, CCC, CCC-	CCC+, CCC, CCC-	C
Неудовлетворительная надежность/ Банкротство	E, F	D	CC, C, D	D

Наиболее влиятельные финансовые регуляторы это:

– FSA – Financial Services Agency (Агентство финансовых услуг Японии), в задачи которого входит обеспечение стабильности финансовой системы государства и безопасность участников финансовых рынков. Агентство проводит мониторинг деятельности финансовых компаний и проведения торговых операций на рынке ценных бумаг;

– ASIC – Australian Securities and Investment Commission (Австралийская комиссия по ценным бумагам и инвестициям) – независимая государственная организация, регулирующая деятельность финансовых организаций на территории государства [5].

Данные организации препятствуют мошенническим действиям на финансовых рынках, способствуют легализации доходов, а также осуществляют защиту прав инвесторов.

Что касается российских регуляторов финансовых рынков, то следует отметить, что эти функции исполняла Служба Банка России по финансовым рынкам (СБРФР), созданная на замену ранее функционировавшей Федеральной службе по финансовым рынкам (ФСФР). Служба курировала все вопросы, связанные с осуществлением деятельности на российских финансовых рынках, в том числе и эмиссию акций, следила за выполнением норм законодательства, а также осуществляла защиту прав пользователей финансовых услуг. С 3 марта 2014 г. данная Служба была упразднена, а её функции исполняют структурные подразделения Банка России [3].

В соответствии со статьей 4 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», банк осуществляет защиту прав и законных интересов страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, признаваемых таковыми в соответствии со страховым законодательством. В функциях регулятора рассмотрение обращений граждан, касающихся деятельности страховщиков, запрос у страховых компаний информации по изложенным в обращениях фактам и реагирование на обращения в пределах своей компетенции.

Потребитель страховых услуг основной риск связывает с финансовым состоянием и вероятностью неисполнения обязательств страховыми организациями.

Для минимизации указанного риска Банк России проводит активную политику в этой сфере в целях укрепления финансовой стабильности страховых компаний, повышения прозрачности их деятельности

и предотвращения банкротств. Так, в организационных целях был установлен порядок определения системно значимых страховых организаций (СЗСО). Всего в перечень СЗСО были включены 22 страховые организации, его пересмотр будет осуществляться ежегодно. В перспективе ближайших лет для СЗСО планируется создание специального режима регулирования. Для повышения финансовой устойчивости сектора для всех страховщиков ожидается увеличение минимального размера уставного капитала, а также ужесточение требований по размещению страховых резервов и собственных средств [2].

Дополнительную защиту потребителям обеспечивает наличие у страховщика широкой системы перестрахования. Перестрахование является почти идеальным способом возмещения убытков посредством перераспределения первичного страхового фонда. Страховое общество, передавая одному или нескольким перестраховщикам ту часть риска, которая превышает его финансовые возможности, добивается разумной однородности рисков и обеспечивает сбалансированность своего страхового портфеля. Однако российский рынок перестрахования для розничных страховых услуг ограничен. Перестрахование обязательных видов либо отсутствует в силу закона, как в ОСАГО, либо подчиняется специфическим правилам пулов, таких как ОСОПО или ОСГОП. Существенные изменения в последние годы коснулись только страхования ответственности.

Негативным сигналом для финансовой устойчивости страховой отрасли в 2016 г. стало увеличение доли капитала страховщиков, характеризующихся низкой долей перестрахования, что может говорить об увеличении частью компаний нагрузки на собственный капитал с целью сокращения расходов на перестрахование, либо привлечения рисков, размещение которых в перестрахование затруднительно. В октябре 2016 г. получила лицензию и заключила первые договоры Национальная перестраховочная компания (НПК), созданная для страховой защиты имущественных интересов страхователей, в отношении которых действуют зарубежные санкции (в том числе по ряду инфраструктурных проектов), а также собственников жилых помещений, заключивших со страховщиками договоры страхования на случай утраты имущества в результате чрезвычайных ситуаций. Появление НПК должно обеспечить российских страховщиков дополнительной емкостью, а также повысить прозрачность их перестраховочных операций ввиду обяза-

тельства по передаче в НПК 10% риска (за рядом исключений) с 1 января 2017 г. В долгосрочной перспективе деятельность НПК может оказать стимулирующее воздействие на развитие страхового рынка за счет уникальной возможности формирования информационной базы в масштабах страны и соответствующего потенциала по проведению страховой экспертизы и разработке новых финансовых продуктов [7].

Важной особенностью осуществления защиты прав потребителей страховых услуг в зарубежных странах является создание страховыми компаниями гарантийных фондов. В России системы гарантирования в настоящее время представлены лишь фондом компенсационных выплат, аккумулируемым Российским союзом автостраховщиков для исполнения обязательств перед потерпевшими в рамках обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств в определенных случаях.

Мировой опыт имеет примеры положительного функционирования гарантийных фондов. Например, в Японии существует корпорация, которая осуществляет защиту интересов страхователей. Она занимается выдачей ссуд страховщикам, принявшим на себя страховой портфель неплатежеспособной организации. В США также есть своя собственная система гарантирования. Её особенностью является то, что гарантийные фонды создаются отдельно в каждом штате, затем объединяются на федеральном уровне и таким образом они имеют достаточно сильную национальную систему страхования, что соответственно повышает степень защищенности страхователей [1].

На основе вышеизложенного, можно систематизировать факторы финансовой безопасности потребителей страховых услуг, которые будут являться гарантом финансовой безопасности со стороны страхователя и со стороны страховщика (рис. 1).

Критерием финансовой устойчивости страховщика будет являться заключение, присвоенное рейтинговым агентством (рис. 2).

Экспертный рейтинг отражает совокупный объем страховой премии каждого страховщика по конкретному виду страхования за календарный год. В основе экспертного рейтинга лежит официальная финансовая отчетность страховщиков, которая ежеквартально публикуется Центробанком России.

Еще одним критерием финансовой устойчивости будет наличие системы перестрахования у страховщика. Перестрахование является необходимым условием обеспечения финансовой устойчивости страховых операций и нормальной деятельности любой страховой компании, вне зависимости от размера ее активов, поэтому её наличие обязательно для обеспечения страховой защиты потребителя.

Следует обратить внимание на наличие у страховой компании гарантийного фонда, так как он повышает уровень финансовой безопасности потребителя посредством выплат, которые не смогла осуществить страховая компания. К сожалению, в России система создания гарантийных фондов не так развита как в зарубежных странах, но тем не менее это является одним из элементов, гарантирующих потребителю финансовую безопасность.



Рис. 1. Факторы финансовой безопасности потребителей страховых услуг

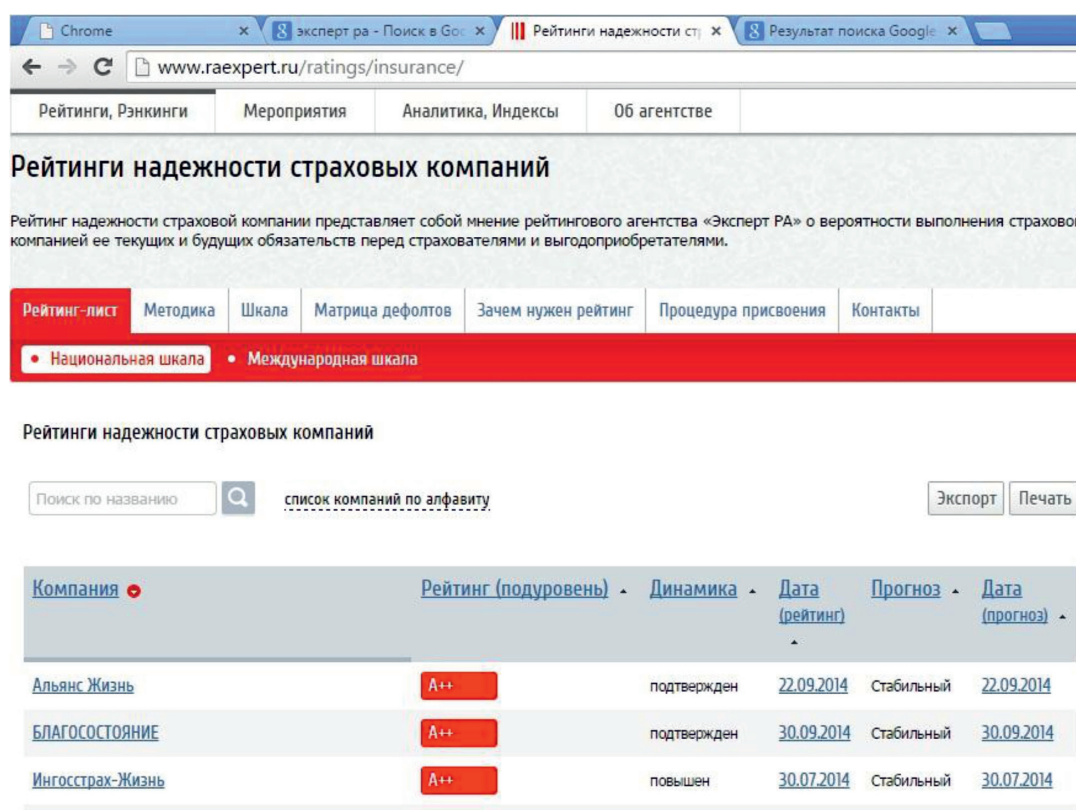


Рис. 2. Заключение, присвоенное рейтинговым агентством [4]

Что касается самого страхователя, то критерием его финансовой грамотности будет то, насколько он разбирается в особенностях различных страховых продуктов и услугах, а также его способности принимать обоснованные решения в отношении страховых продуктов и услуг и осознанно нести ответственность за такие решения.

Список литературы

1. Бабич С.А. Гарантийные фонды как механизм защиты прав потребителей страховых услуг [Электронный ресурс] // Атлас страхования: попул. журн. о страх: сайт. – URL: <http://www.ininfo.ru/mag/2011/2011-03/2011-03-006.html> (дата обращения: 05.06.17).
2. Доклад о состоянии защиты прав потребителей в финансовой сфере в 2015 году [Электронный ресурс] / Государственные доклады о защите прав потребителей. Статистические материалы. 03.08.2016. – Режим доступа: http://rospotrebnadzor.ru/deyatelnost/zpp/?ELEMENT_ID=6884 (дата обращения: 09.06.17).

3. Об упразднении Службы Банка России по финансовым рынкам [Электронный ресурс] / Пресс-служба Банка России. 28.02.2014. – Режим доступа: http://cbr.ru/press/pr.aspx?file=28022014_212328cbrfr.htm (дата обращения: 08.06.17).
4. Рейтинги надежности страховых компаний [Электронный ресурс] / Эксперт РА. Рейтинговое Агентство: сайт. – URL: <http://raexpert.ru/ratings/insurance/> (дата обращения: 07.06.17).
5. Регуляторы финансового рынка [Электронный ресурс] / Сравнение брокеров. Торговля в теории. – Режим доступа: <http://www.sravnenie-brokerov.ru/trading-theory/stati/186-regulatory-finansovogo-rynka.html> (дата обращения: 10.06.17).
6. Российские рейтинговые агентства [Электронный ресурс] / Информационный портал banki.ru (Банки. Новости). – Режим доступа: http://www.banki.ru/wikibank/rossiyskie_reytingovyie_agentstva/ (дата обращения: 11.05.17).
7. ЦБ РФ выдал НПК лицензию на осуществление перестрахования: Экономика и бизнес. 12.10.2016 [Электронный ресурс] / Информационное Агентство России. – Режим доступа: <http://tass.ru/ekonomika/3697549> (дата обращения: 10.06.17).