В России компании и частные лица практически не страхуют свою ответственность перед клиентами. Почему так происходит?

Неготовность российских граждан отстаивать свои права в судах – главная причина того, что абсолютное большинство поставщиков товаров и услуг пока не задумываются об этом. Скорее исключением, чем правилом, является страхование ответственности адвокатами, нотариусами, арбитражными управляющими. Очевидно, что если бы это не было урегулировано законодательно, то в массовом порядке такое страхование не осуществлялось бы.

Врачебные ошибки – самые опасные из возможных, но доставить проблемы могут не только врачи, но и многие производители товаров и услуг. Например, неквалифицированные строители, взявшиеся сносить капитальные конструкции в квартире соседей и устроившие многочисленные проблемы. Или юристы, давшие неправильный совет, или владельцы общепита. Или нанятый консультант-бухгалтер, из-за которого клиент попал в «черный список» налоговой инспекции. Теоретически на каждого из них можно подать в суд и заставить выплатить материальный и даже моральный ущерб. Дела решались бы проще и быстрее, будь у виновной стороны страховка. Когда поставщик не по злому умыслу (это важное условие) допускает брак – страховщик платит пострадавшим. Но, как показывает опыт, поставщики не хотят страховаться. Почему так происходит?

Контекст

Краснодарский филиал страховой компании «Россия» в начале октября 2011 г. застраховал гражданскую ответственность аудиторской организации ООО «БСК аудит». По условиям договора, страхованию подлежит ответственность по обязательствам, возникающим в результате непреднамеренной профессиональной ошибки аудиторской компании при осуществлении ею профессиональной деятельности. Общая страховая сумма составляет 5 млн рублей. Срок действия заключенного договора – 1 год. «БСК аудит» – аудиторская организация, предоставляющая комплексные услуги по решению задач развития бизнеса и обеспечения его экономической и правовой безопасностью.

Строители все чаще выбирают страховку

Ольга Подрезова, директор ООО «М. Т. «ВПИК»:

– Строительный бизнес – высокорискованный сегмент производства. Поэтому страхование ответственности перед потребителями предусмотрено на законодательном уровне. При вступлении в саморегулируемую организацию все строительные компании обязаны получить полис страхования гражданской ответственности. В рамках данного договора страховая компания возмещает ущерб, причиненный жизни или здоровью физических лиц, имуществу, окружающей среде, объектам культурного наследия, нанесенный в результате осуществления строительной деятельности.

Кроме того, многие компании по собственной инициативе страхуют ответственность перед своими работниками, занятыми на опасном производстве. И при наступлении страхового случая нанесенный ущерб возмещает не работодатель, а страховщик. Конечно, страхование ответственности бизнеса – это важный этап в развитии современных рыночных отношений. И это понимают все больше производителей и работодателей. Рано или поздно в необходимости страховать свою ответственность перед потребителями убедится большинство крупных фирм-производителей.

Причина – общий кризис

Игорь Лучков, председатель Комитета по оценочной деятельности Гильдии управляющих и девелоперов, советник NAI Becar:

– Дело здесь не в «несознательности» граждан или организаций. Культура предоставления страховых услуг в России на таком уровне, что «доброжелательное лицо» страховщика мы видим только в период заключения договора, и то не всегда.

С уже раскрученными страховыми продуктами ситуация проще – конкуренция делает свое дело. Но в случае нестандартных продуктов страховой случай чаще всего оговаривается условиями, делающими невозможным получение компенсации, либо страховая премия оказывается чрезвычайно завышенной.

Страховые компании также можно понять. Доля рисков, связанных с мошенничеством в России, очень велика. В целом ситуация отражает структурный кризис в нашей стране, страховой бизнес – аспект его проявления.

Рынок ждет сигнал от государства

Яна Алексеева, генеральный директор коммуникационного агентства «АГТ-Юг»:

– Всеобщее недоверие к страховым компаниям – главная причина отсутствия страхования гражданской ответственности. Сегодня у многих граждан вообще отсутствует само понимание сути страхования и часто нет свободных денежных средств, которые можно выделить из семейного бюджета на столь «сомнительное мероприятие».

За рубежом дело обстоит по-другому, страхование уже давно прочно вошло в дом каждого. С рождения человек получает все социальные гарантии и полную страховую защиту. Но не только граждане отказываются от страхования, но и сами страховщики предпочитают видеть в своих клиентах юридических, а не физических лиц.

Также одной из причин, по которой граждане отказываются от страхования, является неготовность отстаивать свои интересы в суде.

Основная причина неготовности к страхованию ответственности юридических лиц – незрелость в отношениях, по которой, например, страховые компании отказываются от страхования госконтрактов. Страховщики полагают, что только направленная государственная политика может подтолкнуть компании страховать свою ответственность по исполнению госконтрактов. Компании, так же как и граждане,

считают, что основной продукт страховщиков – это воздух. Совершенно очевидно, что большинство страхуют свою ответственность, только если это является обязательным условием для заключения контрактов с иностранными партнерами, что лишний раз подтверждает отношение к страхованию за рубежом. Также страхование обязательно при эксплуатации объектов повышенной опасности, при заключении договоров на оказание туристических услуг.

Развитие рынка страхования гражданской ответственности во многом зависит и от самих страховых компаний. Страховым компаниям не так легко проводить рекламные кампании и информировать граждан и юридических лиц об оказываемых услугах, ведь они должны приводить реальные примеры из своего опыта, которые позволили клиенту получить выгоды от данного вида страховых услуг.

Большие выплаты маловероятны

Юрий Сбитнев, старший юрист Арбитражной группы юридической фирмы Vegas Lex:

– Специфика развития отношений, связанных со страхованием гражданской ответственности перед третьими лицами, у нас в большей мере осуществляется не «снизу вверх», а «сверху вниз», то есть необходимость введения такого вида страхования «как обязательного» определяется не потребностями гражданского оборота, а государством.

До сих пор не получило широкого распространения страхование гражданской ответственности лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность, перед клиентами за вред, который может быть причинен жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги.

Так, например, если рабочие повреждают силовой кабель, в результате чего в доме выходит из строя бытовая техника, включая часы и электронный будильник, ввиду чего лицо опаздывает на самолет в командировку, что является причиной его последующего увольнения. Должна ли в этом случае компания возместить стоимость бытовой техники, билета на самолет и компенсировать какие-либо убытки, связанные с увольнением

данного лица? Ответ не столь очевиден. Судебная практика по таким делам консервативна, ввиду чего потерпевший не может рассчитывать в данном случае на полное удовлетворение своих требований. По этой причине в России маловероятны многомиллионные выплаты за вред здоровью, причиненный курением, или за ожог от пролитого кофе, а если такие риски маловероятны, то экономическая целесообразность расходов на страхование гражданской ответственности отсутствует. Собственно, именно такой логикой может руководствоваться среднестатистический предприниматель.

Возместили ущерб за сломанный зуб

Галина Щукина, директор Краснодарского филиала ОСАО «Россия»:

– Самое простое объяснение заключается в том, что владельцы бизнеса не видят экономической целесообразности в приобретении таких страховых полисов. Согласно ГК РФ, поставщик, продавец или производитель обязан возместить вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина, либо имуществу юридического лица, независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет. Однако расходы на такие возмещения, как правило, ограничиваются суммами, которые не наносят непоправимого вреда финансовой устойчивости компании, а урон репутации не просчитывается, поскольку многие подобные случаи не становятся достоянием гласности.

В то же время некоторые дальновидные предприниматели осознают важность страхования. В нашей компании был такой страховой случай: девушка, заказав чашку кофе и рулет, сломала зуб ореховой скорлупой, находившейся в рулете. Мы возместили расходы на лечение сломанного зуба в полном объеме, т.к. сеть кафе, где произошло это событие, имела полис страхования ответственности за качество товаров, работ (услуг).

Ответственность при строительно-монтажных работах можно застраховать только при наличии договора на проведение строительных и ремонтных работ.

Топ-менеджеров уже страхуют

Анатолий Вакуленко, аналитик ИХ «ФИНАМ»:

– Страхование профессиональной ответственности в России развито пока достаточно слабо, однако динамично развивается. Так, например, объем собранных страховых премий в рамках D&O (Director&Officers, комплексный вид страхования топ-менеджеров компаний от различного рода рисков) по итогам 2010 г. составил около $100 млн и, учитывая среднегодовые темпы роста данного сегмента на уровне 30–40%, достигнет в текущем году не менее $130 млн.

На фоне остальных сегментов российского страхового рынка это весьма скромные показатели, однако по мере развития в стране гражданского общества, либерализации экономики и увеличения количества публичных компаний «вес» D&O в общем объеме сборов будет уверенно возрастать. Пока же львиную долю сборов формируют крупнейшие российские публичные компании, страхующие ответственность своих топ-менеджеров либо в силу требований западного корпоративного законодательства, либо в имиджевых целях для демонстрации клиентам и партнерам высокого уровня корпоративного управления, подтверждения надежности бизнеса.

Что касается «поголовного» страхования ответственности, то есть не только «топов», но и линейного персонала, то, как мне кажется, до этого нам еще далеко в силу ряда причин.

Во-первых, текущая, весьма непростая экономическая ситуация требует от компаний оптимизации издержек в целях повышения эффективности бизнеса. В условиях рисков сокращения показателей и угрозы существования самого бизнеса забота о клиентах и/или контрагентах выглядит не самой актуальной задачей.

Во-вторых, чтобы менеджмент компаний задумался о страховании ответственности, в России должна существовать развитая судебная практика, как на Западе, где клиенты и контрагенты судятся с фирмами чуть ли не по любому поводу и нередко выигрывают. Риски проигрыша в судах существенных для предприятия сумм могли бы существенно изменить существующую в РФ практику.

В-третьих, пул компаний, предлагающих услуги страхования профессиональной ответственности, достаточно узок, и его расширение сдерживается отсутствием специалистов и методологий оценок соответствующих рисков. В-четвертых, тема страхования ответственности развивалась куда более динамично, если бы процесс возмещения убытков при наступлении страхового случая был понятен и прозрачен для всех, а получение самого страхового возмещения, независимо от его суммы, занимало бы непродолжительное время.

Если говорить о страховании профессиональной ответственности врачей, то в России оно существует, однако распространено весьма слабо. Причина в том, что подавляющая доля медицинских услуг в России оказывается государственными медучреждениями. Соответственно, нести расходы – причем значительные – на выплату страховых премий должен бюджет, возможности которого не позволяют наращивать расходы и еще долго не позволят. В свою очередь, масштабы бизнеса частных медклиник также зачастую не позволяют им нести расходы на страхование профессиональной ответственности. Однако мы полагаем, что по мере развития частной медицины данная сфера будет активно развиваться.

Запад нам поможет

Юрий Сокол, директор филиала ОСАО «Ингосстрах» в Краснодаре:

– Рынок добровольного страхования ответственности в России еще только формируется, и Краснодарский край – не исключение. Это закономерное явление, характерное для достаточно молодой российской страховой отрасли.

На Западе сектор страхования ответственности гораздо более развит. У нас же в большинстве случаев это страхование осуществляется в обязательном порядке или является вмененным. Например, строительные компании при объединении в саморегулируемые некоммерческие организации обязаны застраховать свою ответственность.

Вместе с тем иностранный опыт постепенно приходит и на наш рынок, так, например, владельцы концертных площадок, устаивающие гастроли звезд мировой величины,

страхуют свою ответственность добровольно, поскольку этот пункт является частью международных контрактов. Аналогичным образом поступают компании, активно ведущие внешнеторговую деятельность, поскольку в большинстве случаев иностранные контрагенты требуют наличия соответствующих полисов страхования ответственности.

Развитию этого сектора в большей степени препятствует низкий уровень страховой культуры населения с одной стороны и коммерческих организаций – с другой. Первые не видят перспектив отстаивания своих прав потребителей в суде, вторые не сталкиваются с массовыми претензиями клиентов и судебными исками, потому не спешат компенсировать эти риски страхованием.

Однако постепенно страховое самосознание людей будет укрепляться, и будут развиваться такие традиционно популярные во всем мире секторы, как страхование ответственности, жизни, здоровья.

Практика пока отсутствует

Евгений Черменин, вице-президент СК «АльфаСтрахование», директор Южного регионального центра:

– Проблем в этом вопросе несколько. Во-первых, с такими рисками люди сталкиваются довольно часто, однако иски подают единичные, и поэтому судебной практики, а соответственно и системы возмещения пострадавшим компенсаций, весьма мало. Люди не верят, что этот механизм защиты их интересов работает.

Во-вторых, у нас нет достаточной законодательной базы, которая защищает права пострадавших.

В-третьих, страховые компании сами не всегда готовы брать на себя желаемые клиентами риски, в силу наличия многих «неизвестных» в реальной формуле реализации страхования этих рисков.

Например, владельцы частных медицинских учреждений часто хотят застраховать ответственность 300 работающих у них врачей клиники за 10 тыс. рублей. Это нереальная цена риска, которая вряд ли позволит страховщику сформировать необходимые резервы на выплаты.

Источник: Деловая газета. Юг, 25.10.11

Автор: Круглов А.