

Банк России направил по своим территориальным управлениям инструкцию, как поступать при поступлении жалоб граждан на страховые компании: в каких случаях теруправление должно применить «надзорные меры к страховой организации», а в каких – ответить просителю отказом. Рекомендации, а также своеобразный рейтинг жалоб клиентов страховщиков содержатся в письме и.о. директора департамента страхового рынка Центробанка Николая Печелиева (есть в распоряжении «Известий»). В нем он указывает, что данная инструкция необходима для «определения единой позиции всех подразделений Банка России». Ранее, 20 июня, выступая на пленарном заседании Госдумы глава Центробанка Эльвира Набиуллина заявила, что наведение порядка на рынке ОСАГО является основной задачей Банка России на страховом рынке.

Всего в рейтинг Центробанка попало семь типов жалоб клиентов, купивших полис ОСАГО. И, как предупредил в письме господин Печелиев, перечень будет «систематически пополняться».

Отказ в заключении договора ОСАГО должен быть подтвержден

Первое место рейтинга Банка России заняли жалобы, связанные с отказом по заключению договоров ОСАГО. Как указывает в письме Печелиев, согласно п. 3 ст. 426 Гражданского кодекса, отказ страховщика от заключения договора ОСАГО при наличии возможности заключить такой договор не допускается. И в случае если отказ все же последует, гражданин вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор. При этом страховщик-нарушитель обязан полностью возместить причиненные отказом убытки. Кроме того, на рассмотрении Госдумы находится законопроект (в среду его одобрил ко второму чтению профильный комитет), который вводит штрафы за отказ продавать страховку: виновный сотрудник страховой компании заплатит от 3 тыс. до 10 тыс. рублей за отказ, его руководитель от 30 тыс. до 50 тыс. рублей, а юрлицо от 300 тыс. до 500 тыс. рублей.

Однако, указывается в письме регулятора, «при отсутствии документально подтвержденного факта нарушения страховщиком страхового законодательства принятие мер Банком России не представляется возможным». Согласно документу, единственным доказательством нарушения закона, которое согласен рассматривать регулятор, является добровольное признание страховой компанией фактов, изложенных в жалобе обиженного гражданина. Как указывается в письме, после получения жалобы сотрудник ЦБ должен запросить страховщика, и «в случае

неподтверждения страховщиком данных, изложенных в обращении, Банк России в связи с отсутствием документально подтвержденного факта нарушения страхового законодательства направляет письмо страховщику о снятии запроса с контроля, а заявителю о невозможности принятия мер в отношении страховщика».

– Это самая серьезная проблема, это некий шантаж со стороны страховщиков – не хотите повышать тарифы, мы не станем выдавать полисы, – уверен президент Федерации автовладельцев Сергей Канаев. – Ее необходимо решать как можно быстрее.

Согласно законопроекту, Центробанк сможет повысить базовые ставки ОСАГО уже с 1 октября на 24%, затем за полгода может принять решение по повышению тарифов в связи с ростом выплат по жизни и здоровью.

Навязанные допущения

На втором месте рейтинга жалоб регулятора – навязывание дополнительных услуг со стороны страховщиков: обычно это обязательство купить вместе с ОСАГО какую-либо добровольную страховку: каско или дополнительное страхование водителя и пассажиров. Как указывается в инструкции ЦБ, в соответствии с законом «О защите прав потребителей» это недопустимо, законом прямо запрещается обуславливать приобретение одних услуг обязательным приобретением других. Однако, указывает господин Печелиев, контроль этого закона – прерогатива Роспотребнадзора. Поэтому «Банк России при получении обращения, содержащего факты нарушения закона, перенаправляет обращение в адрес Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, о чем сообщает письмом заявителю».

Ранее президент Владимир Путин пообещал оградить автовладельцев от страховок, навязываемых вместе с полисом ОСАГО. По его словам, руководство Центробанка должно послать сигнал в территориальные органы ЦБ, что должно решить эту проблему.

– Центральному банку переданы полномочия не только надзора за деятельностью финансовых организаций, но и за деятельностью страховых компаний и рынков.

Обязательно обращаю на это внимание председателя Центрального банка, – сказал президент, выступая на пленарном заседании I Медиафорума независимых региональных и местных СМИ. – Будем за этим внимательно наблюдать.

За возмещением за тысячу верст

Завершает тройку «лидеров» обращений клиентов страховых компаний, по оценкам Центробанка, жалобы на то, что за страховым возмещением после аварии приходится ехать иногда за сотни километров, в отдаленный населенный пункт.

– Это делается для того, чтобы максимально затруднить выплаты, – уверен Сергей Канаев. – Страховщики убирают пункты подальше от центра, не каждый сможет ездить в рабочий день за сотни километров за возмещением.

Однако, как указывает господин Печелиев, хотя законодательство и содержит требование о том, что продавец ОСАГО должен иметь филиалы в каждом регионе России, «требований относительно конкретного места расположения представителя страховщика и количества его подразделений законодательство не содержит». Поэтому «при наличии хотя бы одного пункта урегулирования убытков на территории субъекта РФ основания для применения Банком России мер страхового надзора отсутствуют». Соответствующий ответ сотрудник ЦБ и должен направить заявителю.

Страховщики занижают выплаты

На четвертом месте – жалобы на слишком низкие, по мнению заявителей, выплаты по полисам ОСАГО. В настоящее время, по данным Российского союза автостраховщиков, средняя выплата по ОСАГО составляет всего 37,8 тыс. рублей. При этом каждому шестому автоладельцу приходится обращаться в суд. И судьи присуждают потерпевшему значительно большие суммы – средняя компенсация, получаемая по суду, почти на 50% выше – 50 тыс. рублей.

Напомним, что одобренные комитетом Госдумы по финансовому рынку поправки в

законодательство с 1 октября увеличивают со 120 тыс. до 400 тыс. рублей максимальную выплату по ущербу имущества в ДТП, а с 1 апреля 2015 года – выплату по ущербу жизни и здоровью со 160 тыс. до 500 тыс. рублей.

Но, как указывает в своей инструкции господин Печелиев, «Банк России не вправе обязывать страховую организацию выплатить страховое возмещение по договору страхования, не проводит оценку правильности заключений экспертных организаций и, следовательно, не имеет возможности делать вывод о соразмерности страховой выплаты». Такой ответ и должен получить жалобщик. Аналогичное письмо получит клиент, заключивший со страховой компанией договор добровольного страхования».

Хорошо хоть то, что «в соответствии с п. 73 Правил обязательного страхования гражданской ответственности в случае возникновения разногласий между страховщиком и потерпевшим относительно размера вреда, подлежащего возмещению, страховщик в любом случае должен произвести страховую выплату в неоспариваемой им части», указывается в письме.

Слишком долго рассматривают

Как напоминает в письме Печелиев, страховщик обязан рассмотреть заявление потерпевшего о страховой выплате в течение 30 дней со дня получения – таковы нормы ст. 13 закона №40-ФЗ. И в течение этого срока страховщик обязан либо произвести страховую выплату, либо направить пострадавшему мотивированный отказ в этой части. При неисполнении этой обязанности (по числу жалоб она – на пятом месте) страховщик за каждый день просрочки уплачивает потерпевшему неустойку в размере одной семьдесят пятой ставки рефинансирования Центробанка (в настоящее время – 8,25% годовых).

Однако и в этом случае Николай Печелиев требует от своих подчиненных направить запрос в провинившуюся страховую компанию, и только «если данные, представленные страховщиком, подтверждают нарушение им страхового законодательства, Банк России направляет предписание об устранении нарушения страхового законодательства, о принятых мерах сообщает письмом заявителю».

Клиентам отказывают в приеме заявлений по убыткам

Нередко страховщики просят к заявлениям по убыткам приложить дополнительные документы – иначе заявление принимать отказываются (жалобы на это заняли шестую строчку рейтинга ЦБ).

Как отмечается в письме регулятору, исчерпывающий перечень документов, которые заявитель обязан предъявить страховщику, дан в пунктах 51, 53–56 и 61 правил ОСАГО. И если заявитель не предоставил какой-либо из перечисленных в правилах документ, страховщик обязан выдать отказ в приеме в письменной форме. В случае если страховщик запросил иные документы, «Банк России направляет запрос страховщику о предоставлении информации по фактам, изложенным в обращении», и только если ответ страховщика подтверждает нарушение, то «Банк России направляет предписание по факту нарушения страхового законодательства с целью его устранения».

Дополнительно Печелиев отметил, что если волокиту с документами устраивает страховщик потерпевшего, то он «может обратиться к страховщику причинителя вреда с заявлением о выплате страхового возмещения».

– Собственно, это и нужно страховщику, который устраивает такую волокиту, – отмечает глава Финпотребсоюза Игорь Костиков. – И после того как законопроект с поправками к закону ОСАГО вступит в силу, это станет обязанностью застрахованного. Но пока мы рекомендуем обращаться в общества защиты прав потребителей, чтобы принудить страховщика соблюдать закон по суду.

Ошибки системы

И завершают рейтинг ЦБ жалобы на ошибки в автоматизированной системе ОСАГО. Ведь если страховщик внес неверные сведения в историю страховых случаев, клиент может лишиться скидки, влияющей на выплачиваемый им размер страховой премии («бонус-малус»). Печелиев отмечает, что выписку из страховой истории страховщик обязан предоставить заявителю бесплатно на основании закона №40-ФЗ. И в случае если в ней найдены ошибки – «Банк России перенаправляет обращение в адрес Российского союза автостраховщиков (является оператором АИС ОСАГО) для

организации актуального отражения данных, о чем сообщает письмом заявителю».

Помимо стандартных ответов в зависимости от типа жалобы, господин Печелиев указывает, что в каждом ответе гражданам необходимо оговаривать, что в соответствии с законом №40-ФЗ создан Российский союз автостраховщиков, «куда страхователь может обратиться для проведения проверки деятельности по фактам, изложенным в обращении, и принятия при необходимости мер к страховщику». А «защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет суд, куда потерпевший вправе обратиться, если считает, что страховщик нарушает его права».

Источник: [Известия](#) , 27.06.14

Автор:  Баязитова А.