

Минфин РФ предлагает ввести на страховом рынке институт омбудсмента, который позволял бы решать споры страховых компаний с клиентами в досудебном порядке. По мнению страховщиков, эта инициатива поможет улучшить сложные отношения со страхователями, а об успешности этой идеи говорит положительный опыт работы омбудсмента в банковском секторе.

По словам заместителя руководителя департамента финансовой политики Минфина РФ Веры Балакиревой, для введения института омбудсмента возможно внесение специальных поправок в закон об организации страхового дела. «Мы подготовили предложения исходя из задачи введения такого института для защиты интересов страхователей», – говорит Вера Балакирева. Эти предложения подготовлены в рамках поручения президента РФ Дмитрия Медведева о создании мер по усилению защиты потребителей страховых услуг.

Как отмечает замглавы отдела рейтингов страховых компаний агентства «Эксперт РА» Наталья Комлева, главная проблема состоит в том, что сегодня закон о защите прав потребителей на страховую отрасль не распространяется. Таким образом, если клиент компании посчитал, что ему незаконно занизили выплату или вовсе отказали в возмещении, страхователю ничего не остается, кроме того, как идти в суд, а следовательно, тратить на это время и деньги.

Конечно, есть и другой вариант – подать жалобу в надзорный орган. «Однако надзор в таких случаях зачастую выносит предписания компаниям, но это не решение вопроса, а просто некие репрессивные действия в отношении страховых компаний», – отмечает гендиректор СГ «Межрегионгарант» Евгений Потапов.

Выход из ситуации – введение института омбудсмента, основная функция которого как раз и заключается в защите прав граждан, а в данном случае – страхователей.

При наличии страхового омбудсмента клиенту компании достаточно будет предоставить

все необходимые документы и объяснить суть своей претензии. На основании полученной информации омбудсмен принимает решение и извещает о нем страховую компанию. «Решение омбудсмена для страховщика является обязательным и не может быть оспорено в суде. Но никто не ограничивает право страхователя пойти дальше – в суд, прокуратуру, если его не устроит решение омбудсмена», – поясняет советник президента Всероссийского союза страховщиков (ВСС) Василий Балог.

Как рассказал «МН» замдекана экономического факультета МГУ Владимир Эченикэ, в европейской практике страховщики договариваются между собой о создании института страхового омбудсмена, назначают его руководителя, согласовав свои действия с надзорными органами. Участие в таком договоре подразумевает, что страховщик априори признает решение омбудсмена и должен его исполнить. «Правда, в таком формате споры рассматриваются при условии, что цена вопроса не превышает установленного лимита, например, в 3 тыс. евро. Если страхователь считает, что компания должна ему выплатить сверх этой суммы, ему придется уже обратиться в суд», – говорит Владимир Эченикэ.

Как отмечают эксперты, для страхователя наличие омбудсмена является неоспоримым плюсом, так как его услуги предоставляются бесплатно.

«Омбудсмен существует, как правило, на деньги страховщиков, для которых стоимость его услуг значительно ниже, чем судебные издержки», – поясняет Владимир Эченикэ. При этом, по его словам, омбудсмен является независимым лицом, так как его деятельность финансируется не одной компанией, а всеми страховщиками, поддержавшими работу этого института.

Например, в Германии страховой омбудсмен может принимать решения по большинству претензий физических лиц. Исключения делаются всего в нескольких случаях: если жалобщик одновременно обратился в прокуратуру или по его делу уже ведется судебное разбирательство, а также если компания, на которую подана жалоба, не является членом профобъединения страховщиков, участвующих в системе страхового омбудсмена, рассказывает Василий Балог.

В России подобная система уже практически 1,5 года существует на банковском рынке. По словам бывшего финансового омбудсмена, доктора экономических наук Павла Медведева, за это время от граждан было принято около 4 тыс. обращений, причем в

51% случаев заявители были довольны решениями по своим просьбам. В оставшихся 49% случаев граждане обращались уже после проигранных судебных разбирательств, а в этой ситуации сделать ничего нельзя, рассказывает Медведев.

Формально соглашение о признании финансового омбудсмана и, соответственно, готовность исполнять его решение признали 22 организации – банки, микрофинансовые организации и коллекторские агентства. Реально же на сотрудничество идет более 100 финансовых организаций. Благодаря действиям омбудсмана в досудебном порядке банкам и клиентам удавалось договориться вплоть до реструктуризации долга, прощении пеней и штрафов. В большей степени на эти уступки идут банки, в меньшей – коллекторские агентства.

При этом, как рассказал Павел Медведев, были попытки пойти на контакт со страховщиками, но большим успехом они не увенчались. «Как правило, страховщики хоть и отвечали нам, но сколько-нибудь существенно навстречу не шли. Уступка была редким явлением», – говорит Медведев. Тем не менее, участники страхового рынка позитивно смотрят на идею введения такой практики. «Учитывая то, что доверие к страховщикам со стороны страхователей весьма невысоко, этот институт мог бы способствовать некоторому смягчению взаимоотношений между сторонами», – считает Евгений Потапов.

Источник: [Московские новости](#) , 29.02.12

Автор: Кадыкова М.□