



*Служба финомбудсмена начала выяснять отношения со страховщиками в арбитражных судах, компании оспаривают около 25% принятых решений уполномоченного, сообщил «Интерфаксу» эксперт страхового рынка. В самой службе финомбудсмена агентству сообщили, что «всего на рассмотрении за период с начала работы службы, с 1 июня этого года, находится около 120 споров, однако ни по одному из них решений судами пока не принималось. Первое заседание суда по спору со страховой компанией состоялось 27 августа».*

Высокую долю оспаривания решений службы эксперт страхового рынка связывает не с разницей в юридических подходах к спору о страховой выплате, но с порядком оценки службой размера возмещения ущерба, с проведением экспертизы по событию, с использованием исходных данных, заложенных в расчет выплаты. В пресс-службе финомбудсмена назвали оценку эксперта некорректной. За квартал службой было рассмотрено несколько тыс споров, доля оспариваемых решений — менее 10 процентов. «Большое количество споров связано с несогласием страховых компаний по сумме ущерба, — сообщил эксперт. — Сегодня страхователь может обратиться к службе с просьбой рассмотреть спор со страховщиком, вообще не приводя никаких расчетов по выплате. Служба назначает свою экспертизу оценки восстановительного ремонта. И хотя за основу берется единая методика расчета ущерба РСА, утвержденная ЦБ, страховщикам часто непонятно, откуда берется величина той или иной выплаты в решении службы. Самих экспертных заключений службы страховщики не видят. Страховое сообщество обратилось в службу с просьбой выкладывать результаты экспертизы по спорным случаям, рассматриваемым службой, в личные кабинеты страховых компаний. Возможно, экспертиза финомбудсмена выявила, к примеру, скрытые повреждения автомобиля, сумма выплаты выросла — спорить не с чем. А может быть, напротив, СК будет готова предоставить результаты трассологической экспертизы в качестве допаргумента. Тогда дело службы — принимать их в расчет или нет. Однако недостаток прозрачности процедур создает лишнее напряжение и споры со страховщиками».

Кроме того, большая доля судебных споров страховщиков с финомбудсменом вообще не связана с его решениями по страховым выплатам, пояснил «Интерфаксу» руководитель юридического направления крупной страховой компании. «Дело в том, что вместе с определением размера выплаты служба рассматривает ходатайства потребителей о присуждении страховой компании неустойки. За каждый день просрочки она составляет 1% от выплаты. Мы считаем, что такие решения не могут в принципе приниматься финомбудсменом, это компетенция судов. Поэтому присужденные неустойки также становятся основанием для обращений в суды, — сказал он. — В течение года будет накоплена судебная практика, затем Верховный суд РФ может дать свои разъяснения относительно прав новой службы по присуждению финансовой неустойки».

В картотеке Арбитражного суда Москвы несколько дней назад был зарегистрирован иск

от «Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного» в отношении отраслевого финомбудсмена Виктора Климова «о признании решений и действий (бездействий) незаконными». В службе эту информацию опровергли и назвали технической ошибкой. Спустя некоторое время на сайте суда информация была обновлена, ошибка исправлена. Теперь в графе «истец» по данному делу значится АО «СК «Полис-Гарант». Иск к службе оказался одним из многих, где компания пытается оспорить позицию финомбудсмена.

По мнению заместителя генерального директора «Ингосстраха» Ильи Соломатина, «нет ничего удивительного в спорах страховщиков с финомбудсменом». «Финомбудсмен — новое явление для России. Сначала службой отработывался алгоритм взаимодействия с потребителями, когда две трети обращений отвергались службой из-за нарушений порядка их подачи. С гражданами вроде разобрались, теперь алгоритм взаимодействия настраивается между службой и страховщиками, это нормальная практика», — подчеркнул Соломатин. Он пояснил, что судить о спорах страховщиков со службой, ориентируясь на статистику рассмотрения споров в первые три месяца работы финомбудсмена, не стоит. «Анализ можно будет сделать, когда накопятся данные за более долгий период», — сказал представитель «Ингосстраха».

Служба финансового омбудсмена на первом этапе деятельности занимается досудебным разбирательством имущественных споров в сфере ОСАГО, в конце года зона внимания службы распространится на другие добровольные виды страхования. Обращения касаются споров на сумму не более 500 тыс. рублей. В перспективе служба финомбудсмена в РФ будет разбирать споры по иным направлениям деятельности финансового рынка.

Финмаркет, 4 сентября 2019 г.