

*Появление на страховом рынке финансового омбудсмана снизит число судов в сфере автострахования, считают опрошенные Банки.ру эксперты. Но для этого обращаться к примирителю автовладельцам должно быть выгоднее, чем судиться.*

Напомним, в четверг Минфин опубликовал поправки ко второму чтению законопроекта о финансовом омбудсмене — независимой структуре, которая должна заниматься досудебным разрешением споров между финансовыми организациями и их клиентами-физлицами. Для потребителя рассмотрение жалобы будет бесплатным, а финансировать расходы службы правозащитников будут сами участники рынка. На первом этапе обязанность взаимодействовать с омбудсменом будет только у автостраховщиков (то есть страховщиков каско и ОСАГО), говорится в законопроекте. Это означает, что страховщики обязаны будут вступить в эту систему, а вступив — «слушаться», то есть исполнять решения уполномоченного, объясняет действующий финансовый омбудсмен Павел Медведев.

«По моторному страхованию сейчас ситуация наиболее обостренная», — объяснил замминистра финансов Алексей Моисеев на Финансовом форуме России, добавив, что с моторным страхованием «нужно действовать быстро». «Мы предполагаем, что на первом этапе у гражданина будут все права, которые есть, просто будет дополнительная служба защиты прав, которая, вероятно, будет более эффективна, чем те способы, которые существуют сейчас. А компании смогут обжаловать в суде решения омбудсмана», — сказал Моисеев.

Банки и МФО смогут подписывать соглашения с омбудсменом добровольно, следует из документа. Но для подписавших его решение также будет обязательно к исполнению. «Принципиально финансовый институт может обратиться в суд, но и финансовый уполномоченный, и гражданин могут попытаться эту возможность ликвидировать, обратившись в суд за исполнительным листом для принудительного исполнения решения уполномоченного», — объясняет Павел Медведев.

Создание этого механизма позволит не доводить до суда до 80% споров в автостраховании, считает президент Всероссийского союза страховщиков Игорь Юргенс. Количество судов будет меньше, так как система станет прозрачной и удобной для автовладельцев, уверяют в пресс-службе Банка России.

Для рассмотрения вопроса омбудсменом гражданин должен ему пожаловаться, обращает внимание Павел Медведев. Поэтому примирителю нужно будет доказывать, что обращаться к нему клиентам выгоднее, чем судиться, считает президент Ассоциации защиты страхователей Николай Тюрников: «Ему нужно будет бороться за сердца автовладельцев».

Чтобы омбудсмен был действительно независимым, от инициативы надо полностью отстранить страховое лобби — уполномоченным не должен стать человек, представляющий интересы рынка, считает Тюрников. «Но я сомневаюсь, что российские страховщики готовы финансировать что-то, что не будет принимать угодные им решения», — говорит он.

Модель финансирования омбудсменов взята из зарубежного опыта, замечает официальный представитель «АльфаСтрахования» Юрий Нехайчук: «Именно таким путем достигается наиболее эффективная экономия государственных средств на судебные тяжбы между компаниями и клиентами». Омбудсмен позволяет снять нагрузку

с судов, добавляет он.

Количество судов снизится, если в окончательной редакции закон будет освобождать страховщика от штрафов и пеней в случае, когда страховщик согласен с решением финансового уполномоченного и исполняет его, считает начальник управления претензионно-исковой работы «Ингосстраха» Татьяна Комарова. «Это сделает неэффективным обращения в суды автоюристов, преследующих цель обогащения за счет потребительских штрафных санкций», — говорит она.

Хороший пример работы финансового омбудсмена — Великобритания, где численность службы составляет около 4 000 человек, которые рассматривают более 500 тыс. споров в год, что сопоставимо с количеством судов по автострахованию в РФ, рассказывает Николай Тюрников. Причем 80% споров в Британии улаживается в пользу потребителя, указывает он.

«Но там стоимость юристов такова, что обычный человек в принципе не может к ним обратиться. Поэтому, конечно, обращения к омбудсмену популярны. У нас юристы дешевле, поэтому конкуренция будет еще жестче», — считает эксперт. Ключевые условия работоспособности механизма — необязательность для потребителя обращения к омбудсмену и исполнения его решения, уверен он.

Служба финансовых уполномоченных создается в форме автономной некоммерческой организации, устав которой утверждает Банк России. Помимо финансирования от участников рынка служба получит на расходы 300 млн рублей от Центробанка. Сейчас орган общественного примирителя на финансовом рынке существует на базе Ассоциации российских банков и действует на основе положения о финансовом омбудсмене.

источник: Банки.ру