ОМБУДСМЕН: ЗАЛОГ ДОВЕРИЯ К ФИНАНСОВОМУ РЫНКУ

Михаил Мамута

Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России

В этом году Государственная дума приняла законопроект, который вводит в практику финансового и страхового рынков финансового омбудсмена, обращение к которому до суда будет обязательным. По мнению Михаила Мамуты, руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, это станет хорошим стимулом для финансовых и страховых организаций решать споры с потребителями в досудебном порядке. Тем не менее, главная цель омбудсмена — не заменить суд, а способствовать снижению числа споров и повышению доверия людей к финансовым инструментам и рынку в целом.

80%

всех жалоб в Банк России в отношении страховых организаций – жалобы по ОСАГО

30%

составило сокращение числа жалоб по ОСАГО в I полугодии 2018 в сравнении с тем же периодом 2017

46%

составило снижение числа жалоб на отсутствие возможности получения е-полиса ОСАГО

38%

снижение числа жалоб по поводу корректности применения коэффициента бонус-малус (КБМ)

– Какую динамику Вы видите за то время, что возглавляете Службу: каких жалоб в страховом сегменте стало больше или меньше, какие новые типы жалоб появились?

– Основная тенденция последних лет — увеличение числа поступающих в Банк России жалоб в отношении деятельности страховых организаций — в 2018 году показывает обратные результаты. Так в 2015 году нам поступило более 52 тыс. жалоб, в 2016 году — более 78 тыс., в 2017 — уже 90,5 тыс., а за первое полугодие 2018 — лишь немногим более 32 тыс. жалоб.

Такой динамике есть несколько объяснений. Во-первых, все больше граждан пользуется страховыми продуктами. Во-вторых, к росту жалоб может приводить работа Банка России по повышению уровня финансовой грамотности населения, в том числе по информи-

рованию потребителей финансовых услуг о способах защиты своих законных прав и интересов, о том, что в Банк России можно и нужно жаловаться. При этом на протяжении трёх последних лет доля жалоб по поводу ОСАГО не опускается ниже 80 % от всех жалоб в отношении страховых организаций (в I полугодии 2018 года — 83 %), в том числе и потому, что ОСАГО является одним из наиболее массовых и социально значимых видов страхования. А вот в I полугодии 2018 года число жалоб по поводу ОСАГО сократилось на 30 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило порядка 27 тысяч.

В частности, почти вдвое (на 46 %) снизилось количество жалоб по таким проблемам, как отсутствие возможности заключения договора ОСАГО в электронном виде. Думается, на это повлияли установленные Банком России требования к бесперебойности функционирования сайтов страховых организаций для заключения договоров ОСАГО в электронном виде. Кроме того, был регламентирован порядок заключения таких договоров. Введение электронного ОСАГО — пример современного и удобного технологического решения, позволившего повысить доступность ОСАГО. Надзор Банка России и введение натурального возмещения ущерба также сыграли свою роль в снижении числа жалоб в отношении ОСАГО.

Снизилось и число жалоб по поводу корректности применения коэффициента бонус-малус (КБМ) — на 38 %. Тем не менее их количество продолжает оставаться на высоком уровне: с 2016 года такие жалобы составляют почти 50 % от всех жалоб по вопросам ОСАГО. Для эффективной помощи гражданам в исправлении страховой истории и применении правильного значения КБМ нами был введён быстрый режим помощи — КБМ+, позволяющий оперативно, в течение 15 дней, помочь заявителям. Усилия Банка России принесли свои результаты —несмотря на сохраняющуюся значительную долю в общем количестве обращений, абсолютные данные по жалобам на неправильное применение КБМ снижаются. Так, в I полугодии 2018 года их число составило 13,2 тыс., и это самый низкий показатель за последние два года.

Среди появившихся новых тем обращений можно выделить жалобы, связанные с процедурами оформления «европротокола» (за I полугодие 2018 года таких жалоб поступило около 100).

Вторая новая тема — вопросы, связанные с натуральным возмещением ущерба по договору ОСАГО, которое было введено специальными изменениями в законодательство, устанавливающими приоритет натурального возмещения ущерба над денежной выплатой. За весь 2017 год в Банк России поступило 300 жалоб по данному вопросу, а за I полугодие 2018 года уже поступило более 780 жалоб, что означает довольно существенный рост.

– Граждане жалуются сразу в ЦБ РФ или сначала все же пытаются решить дело со своим страховщиком «мирным путём»?

– При рассмотрении жалобы не всегда можно определить, обращался ли заявитель в страховую организацию до направления жалобы в Банк России. В ряде случаев в ходе проверочных мероприятий мы понимаем, было обращение в страховую организацию для урегулирования претензии или не было.

При этом должен отметить, что сам факт обращения в страховую организацию не влияет на порядок рассмотрения Банком России обращений и принятия решений по ним, включая меры принуждения.

Кроме этого, действующим законодательством не запрещено обращение гражданина в надзорный орган без обращения ранее в страховую организацию. Вместе с тем, у гражданина есть право на обращение в страховую организацию с досудебной претензией.

Банк России рассматривает каждое поступившее обращение, проводит все необходимые мероприятия для эффективной защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг и оказания содействия

в разрешении спорной ситуации, в том числе в случаях, когда проблему не удалось решить при взаимодействии с финансовой организацией.

– Госдума приняла законопроект о финансовом омбудсмене, обращение к которому до суда будет обязательным. Каким образом закон будет реализовываться для страхового рынка?

– И для страхового рынка, и для всех остальных финансовых организаций, которые присоединятся к институту финансового уполномоченного позднее, порядок будет один. Сначала гражданин должен обратиться для урегулирования спора к самой компании. Закон обязывает финансовые организации направить ответ гражданам не позже 15 рабочих дней для претензий, поданных в течение полугода с момента возникновения спора в электронном виде, и 30 рабочих дней для остальных случаев. В том случае, когда вместо потребителя заявителем выступает третье лицо, например, профессиональный посредник, он также обязан сначала направить обращение в финансовую организацию и лишь затем — финансовому уполномоченному.

Если ответ финансовой организации гражданина не удовлетворит, он обращается к финансовому уполномоченному. Омбудсмен в свою очередь дает возможность финансовой организации еще раз договориться с заявителем — на это даются первые пять дней после поступления заявления омбудсмену. Страховая компания (или банк, или МФО, или НПФ, например) может выполнить требования гражданина или прийти к соглашению с ним — в любом случае омбудсмен должен получить письменное подтверждение этого, платежку или подписанный документ об урегулировании. А вот если согласия достичь не удастся, тогда финансовый омбудсмен выносит свое решение, обязательное для исполнения финансовыми организациями. Исполненное решение омбудсмена будет считаться «надлежащим исполнением договора». Не исполненное — повлечет за собой своего рода «исполнительный лист», выданный омбудсменом для принудительного исполнения его решения.

Исполненное решение омбудсмена будет считаться «надлежащим исполнением договора». Не исполненное – повлечет за собой своего рода «исполнительный лист», выданный омбудсменом для принудительного исполнения его решения.

– Какие именно споры будут направляться на рассмотрение омбудсмена? В какие сроки должно выноситься решение? Что должно происходить, если решение не устроит страхователя? Страховщика?

– Омбудсмен будет рассматривать имущественные споры граждан с финансовыми организациями в сумме до 500 тысяч рублей. Но в отношении споров по ОСАГО ограничений по сумме не будет.

Для гражданина финансовый уполномоченный обязан вынести решение в течение 15 рабочих дней. Возможно увеличение этого срока для проведения технической экспертизы, но не более 10 дней. Профессиональному посреднику (юристу) придется ждать решения омбудсмена 30 рабочих дней, что вкупе с платной подачей заявления должно снизить для него привлекательность участия в споре. Здесь важно и то, что интересы гражданина в споре с юристами финансовой организации будет представлять тоже квалифицированный юрист, финансовый уполномоченный, но при этом его услуги будут для гражданина бесплатными. А вот профессиональный посредник, перекупивший права гражданина

Мы считаем, что финансовые организации быстро поймут, что им гораздо выгоднее урегулировать спор с потребителем на ранней стадии, даже до перехода дела в службу финансового уполномоченного, и таким образом нам удастся значительно снизить число споров по тому же ОСАГО, которых сейчас в судах насчитывается сотни тысяч.

по договору, обязан будет за рассмотрение спора омбудсменом заплатить, что может снизить для него привлекательность такого рода посредничества.

И гражданин, и финансовая компания, которых не устроит решение уполномоченного, могут оспорить это решение в суде. Финансовой компании на это дается 10 дней, гражданину — месяц. В этом случае проигравшая суд финансовая организация заплатит штраф в пользу потребителя — 50 % от суммы удовлетворенной претензии. Мы считаем, что финансовые организации быстро поймут, что им гораздо выгоднее урегулировать спор с потребителем на ранней стадии, даже до перехода дела в службу финансового уполномоченного, и таким образом нам удастся значительно снизить число споров по тому же ОСАГО, которых сейчас в судах насчитывается сотни тысяч. Здесь важную роль должна сыграть и публичность деятельности финансового уполномоченного: устанавливая обязанность раскрывать статистику споров, закон дает потребителю возможность выбирать поставщика финансовых услуг не только по признаку «цена», но и по признаку «добросовестное отношение к потребителю».

Кроме того, финансовая организация уплачивает взносы финансовому уполномоченному в зависимости от количества принятых против нее решений омбудсмена, и это также стимулирует финансовые организации самостоятельно урегулировать споры с гражданами.

– Если дело переходит в суд, то должны ли суды принимать во внимание решение и аргументы омбудсмена?

– Если гражданин обращается в суд по существу спора, он обязан представить доказательства того, что уже взаимодействовал с омбудсменом, в том числе решение, вынесенное уполномоченным. Также законом предусмотрена возможность для финансовой организации публично отказаться от оспаривания решения финансового уполномоченного, и Банк России будет вести специальный реестр таких компаний. Вообще цель закона — не заменить новым механизмом судебную систему, а за счет комплексного воздействия на финансовый рынок снизить число споров, в том числе судебных, и повысить доверие потребителей к финансовому рынку.

Международный опыт показывает, что поначалу количество обращений к финансовому уполномоченному заметно растет — играет роль эффект доступности и известности. А затем число споров постепенно снижается — начинают действовать такие факторы, как публичность и поведенческий надзор.

Цель закона — не заменить новым механизмом судебную систему, а за счет комплексного воздействия на финансовый рынок снизить число споров, в том числе судебных, и повысить доверие потребителей к финансовому рынку.

РЕЙТИНГ РЕГИОНОВ

СПОРЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЛИЧНЫМ СТРАХОВАНИЕМ (КРОМЕ СОЦИАЛЬНЫХ СПОРОВ)

Гражданское и административное производство по первой инстанции. 2017 год

Регион	Окончено дел, 2017 г.	Суммы к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред, млн руб.
Ямало-Ненецкий автономный округ	12	20,3
Пермский край	42	14,4
Ростовская область	73	12,2
Республика Татарстан	187	12,0
Республика Башкортостан	263	10,5
Челябинская область	103	10,1
Красноярский край	88	10,0
г. Москва	389	9,8
Нижегородская область	70	9,1
Свердловская область	101	8,8
Краснодарский край	89	8,3
Самарская область	62	8,1
Республика Дагестан	24	8,1
Кемеровская область	71	8,1
Алтайский край	59	7,8
Оренбургская область	88	7,5
Республика Саха (Якутия)	58	7,0
Волгоградская область	101	6,2
Мурманская область	48	5,8
Белгородская область	34	5,4
г. Санкт-Петербург	137	5,3
Ульяновская область	32	5,1
Республика Ингушетия	4	4,9
Иркутская область	56	4,8
Владимирская область	29	4,5
Ставропольский край	47	4,3
Республика Коми	41	4,2
Новосибирская область	67	4,1
Архангельская область	79	3,9
Курская область	24	3,6
Воронежская область	84	3,5
Камчатский край	11	3,4
Саратовская область	64	3,2
Омская область	129	3,1
Кировская область	48	3,0
Пензенская область	13	3,0
Приморский край	31	2,9
Удмуртская Республика	54	2,8
Республика Тыва	8	2,5
Республика Бурятия	15	2,4
Республика Хакасия	24	2,3
Вологодская область	34	2,3
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра	41	2,3
Астраханская область	27	2,2

Регион	Окончено дел, 2017 г.	Суммы к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный вред, млн руб.
Московская область	78	2,2
Калужская область	24	2,1
Рязанская область	11	2,1
Липецкая область	30	2,0
Тульская область	24	1,9
Калининградская область	18	1,8
Ивановская область	29	1,6
Республика Марий-Эл	27	1,5
Ярославская область	32	1,5
Хабаровский край	30	1,5
Кабардино-Балкарская Республика	13	1,3
Смоленская область	22	1,3
Республика Адыгея	27	1,2
Томская область	23	1,2
Забайкальский край	13	1,1
Чувашская Республика	24	1,0
Орловская область	7	0,9
Республика Северная Осетия — Алания	2	0,6
Новгородская область	6	0,5
Псковская область	7	0,4
Еврейская автономная область	7	0,4
Тамбовская область	14	0,3
Амурская область	11	0,3
Брянская область	12	0,3
Курганская область	14	0,3
Республика Мордовия	26	0,2
Тверская область	17	0,2
Тюменская область	14	0,2
Магаданская область	11	0,1
г. Севастополь	3	0,1
Костромская область	13	0,1
Ленинградская область	17	0,1
Республика Алтай	3	0,1
Республика Карелия	8	0,1
Республика Крым	6	0,1
Республика Калмыкия	4	0
Сахалинская область	7	0
Карачаево-Черкесская Республика	3	0
Ненецкий автономный округ	1	0
Чеченская Республика	2	0
Чукотский автономный округ	0	0
Итого:	**3 701**	**303,7**