Вера БАЛАКИРЕВА,
заместитель директора Департамента финансовой политики, Министерство финансов РФ

ЧТО МОГУТ СДЕЛАТЬ СТРАХОВАТЕЛИ РАДИ ЗАЩИТЫ СОБСТВЕННЫХ ИНТЕРЕСОВ

При наступлении страхового события российским страхователям фактически некуда обратиться за консультацией. Организаций, оказывающих юридическую и информационную помощь в подобных ситуациях, мало, а их роль в защите прав потребителей незначительна.

В рамках действующей системы рассмотрения дел по защите прав потребителей страховых услуг можно обратиться с жалобами в различные федеральные органы исполнительной власти, в общественные организации по защите прав потребителей или в профессиональные объединения страховщиков. Однако окончательное решение по спору, как правило, принимается в результате судебного разбирательства.

Права и законные интересы страхователей сегодня защищены, в основном, нормами гражданского законода-

тельства. Однако длительность судебной процедуры и отсутствие страховой грамотности не всегда позволяют страхователям напрямую обращаться к судебным механизмам защиты своих прав и выигрывать споры.

В то же время опыт большинства зарубежных стран показывает, что помимо судебных механизмов должны существовать альтернативные способы защиты прав страхователей и застрахованных граждан. При том, что такая защита, как правило, более доступна для страхователей, она в значительной степени дисциплинирует субъектов страхового дела, а заодно и разгружает суды. В Великобритании, Германии, Швеции и США существуют сильные объединения потребителей страховых услуг, которые способствуют выработке досудебного решения по спору и примирению страхователей со страховщиками. Эти объединения (омбудсмены) финансируются из различных источников: за счет отчислений страховых компаний, платы заявителей за рассмотрение спора, за счет бюджетных средств.

В России самодостаточным объединениям страховщиков трудно противопоставить сильную организацию, способную быстро и эффективно осуществлять защиту прав потребителей страховых услуг. Однако защищать права страхователей могут и должны не только государственные органы власти (обладающие соответствующими компетенциями), но и сами потребители страховых услуг. Для этого им надо объединиться в соответствующие общественные организации.

В России на основании Федерального закона от 1 мая 1999 г. №92-ФЗ «О Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений» сформирована и действует комиссия, которая рассматривает и оказывает содействие в урегулировании социально-трудовых отношений. Аналогичный механизм можно применить и в страховой отрасли, создав комиссию по урегулированию споров, связанных со страховой деятельностью (далее – Комиссия). Создание такой Комиссии возможно на основании федерального закона, который определит порядок ее создания, функции, алгоритм принятия решений.

Независимость Комиссии обеспечит объективность рассмотрения споров с учетом законодательных норм, поэтому ее позиция и решения будут приняты обеими спорящими сторонами. Важно, чтобы в состав Комиссии, в первую очередь, входили представители судебных органов – например, судьи Верховного суда, Конституционного суда Российской Федерации. Кроме того, в работе Комиссии необходимо участие представителей органов исполнительной власти – например, органов по надзору за страховой деятельностью и органов, осуществляющих нормативно-правовое регулирование страховой деятельности; российских союзов (ассоциаций) страховщиков, объединений по защите прав потребителей страховых услуг; независимых экспертов.

Заседания комиссии следует проводить публично, чтобы заинтересованные лица и все желающие могли присутствовать при рассмотрении вопросов или знакомиться с материалами через СМИ и Интернет. Рассмотрение спора на заседании Комиссии не лишает гражданина или юридическое лицо права на обращение в суд. Лицо, считающее, что его права нарушены, может самостоятельно выбрать способ рассмотрения спора: первоначально обратиться в Комиссию или сразу в суд.

Создание Комиссии и рассмотрение на ее заседаниях спорных ситуаций в страховой отрасли будет способствовать решению следующих вопросов:

– оперативному урегулированию споров и снижению количества обращений в суды;

– снижению числа жалоб в федеральные органы исполнительной власти и повышению результативности их рассмотрения;

– выработке единых подходов к урегулированию убытков, ущерба при наступлении страховых событий в случае, если прямые законодательные нормы отсутствуют;

– принятию судебных решений на основе дополнительной экспертной проработки законодательных норм и практики их применения;

– повышению прозрачности деятельности страховщиков и информированности физических и юридических лиц об их деятельности и предоставляемых страховых услугах.

НОВОСТЬ ОДНОЙ СТРОКОЙ

В компании РОСНО запущен новый канал информирования агентов и менеджеров по продажам – при помощи SMS-сообщений. Теперь, независимо от присутствия в офисе, агенты смогут быть в курсе последних событий (появление новых продуктов, изменение тарифов, проведение конкурсов и тренингов для сотрудников продающих подразделений и др.). Оплата SMS-сообщений осуществляется за счет компании.

Кемеровский филиал «Национальной страховой группы» заключил с ООО «Трансхимресурс» договор страхования залога товаров в обороте и ипотеки. Страховая сумма по данному договору составила 91 млн. рублей.

Красноярский филиал Первой страховой компании заключил с ООО «КАТЭКстройкомплекс» договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных государственным контрактом на строительные работы на Богучанской ГЭС, на сумму 495 млн. рублей.

Страховая компания «Согласие» страхует отечественные кинофильмы. Так, на случай гибели, повреждения или поломок было застраховано съемочное оборудование, использовавшееся при создании кинофильма «Глянец». А на время съемок картины «Монгол» компания заключила несколько договоров на страхование костюмов и съемочного оборудования от всех имущественных рисков, включая пожар, залив, механические воздействия и противоправные действия третьих лиц. От несчастного случая были застрахованы члены съемочной группы и ключевые актеры. Негативы фильма также застрахованы от всех повреждений.

В сентябре страховая группа «СОГАЗ» отработала технологии массовых выплат в ходе противоаварийного учения на Ленинградской АЭС. Специалистами «СОГАЗ» отрабатывались технологии проведения эвакуации населения и организации страховых выплат, а также взаимодействие с концерном «Росэнергоатом» в случае аварии на АЭС.

Группа «АльфаСтрахование» запустила на рынок ДМС новый продукт для небольших компаний «АльфаМЕД 9500». Продукт включает в себя амбулаторную помощь и стоматологию. До конца года планируется охватить московский регион, а в 2008 году Группа намеревается запустить продукт в наиболее крупных и экономически развитых городах России. Стоимость «АльфаМЕД 9500» для сотрудников компаний-клиентов составит от 9 500 рублей в год на человека.

РЕСО-Гарантия выводит на рынок продукт по добровольному медицинскому страхованию для частных лиц – «Доктор РЕСО. Москва». Главной особенностью продукта является то, что он разработан специально для частных лиц и что обращение в поликлинику производится по направлению круглосуточной медицинской диспетчерской службы. Диспетчер помогает застрахованному выбрать клинику, врача-специалиста и записывает его на прием в удобное время. Услуги помощи на дому и скорой помощи будут предоставляться клиенту также через диспетчерскую.

«Страховая компания «НАСТА» объявила о начале внедрения глобальных стандартов Группы Цюрих Файненшиал Сервисис во всех основных направлениях бизнеса. Программа The Zurich Way направлена на стандартизацию ключевых процессов с целью повышения производительности и качества обслуживания. К концу 2006 года программа обеспечила Группе «Цюрих» устойчивый операционный рост на $2,5 млрд.

Страховой Дом ВСК разработал и ввел в действие программу страхования транспортных средств на территории зарубежных стран, получившую название «Международное каско». Введение новой программы позволило ВСК стать компанией, обеспечивающей комплексную страховую защиту по автострахованию на территории всех европейских стран.

Тульский филиал РОСНО застраховал памятник «Студенческим «хвостам». Бронзовый памятник – ящерица с обрубленным хвостом на гранитном постаменте, высотой около 2 м и весом 10 кг – был создан в честь студентов, которые не успевают вовремя сдать сессию.