Сергей Ефремов
Вице-президент ВСС

ДВУСТОРОННИЙ ДИАЛОГ

Три года практической работы финансового уполномоченного позволяют сделать вывод о существовании налаженного диалога между омбудсменом и страховым сообществом. Вице-президент ВСС Сергей Ефремов рассказал в своем интервью о том, какие практические вопросы находятся сегодня в фокусе этого диалога.

Современные страховые технологии: По каким вопросам чаще всего происходит взаимодействие страхового сообщества с финансовым уполномоченным?

Сергей Ефремов: Пожалуй, можно сказать, что институт финансового уполномоченного развивается так, как развивается ОСАГО. 90 % дел, по которым поступают обращения, касаются «автогражданки». Это неудивительно, так как ОСАГО требуется в силу закона и охватывает десятки миллионов человек, а значит, возникает множество различных спорных ситуаций. Поэтому и экспертный, и общественный советы, и рабочие группы, в первую очередь, заточены на рассмотрение споров по ОСАГО. Также рассматриваются проблемы, связанные с недобросовестными практиками, которые сильно вредят и гражданам, и страховщикам.

В любом случае закон о финомбудсмене для страховщиков полезен и хорош тем, что если страховщики выполняют его решения, то они не нарываются на штрафы и пени. Сегодня наша работа направлена на то, чтобы эта практика была подтверждена не только в законе о финансовом уполномоченном, но и в законе об ОСАГО.

90 % дел, по которым поступают обращения, касаются «автогражданки»

ССТ: Почему возникает такая необходимость?

С. Е.: Сегодня суды иногда рассматривают вопросы, связанные с нарушением срока урегулирования убытка свыше 20 дней. И даже если после решения финуполномоченного страховщик быстро произвел оплату, суды требуют выплаты неустойки за нарушение сроков. Это противоречит закону о финомбудсмене, и это противоречие нужно устранить. Одно из предложений — провести через Госдуму изменения к закону об ОСАГО и включить в него пункт, регулирующий взаимодействие с финансовым уполномоченным.

Другая очень большая проблема связана с тем, что, в соответствии с Гражданским Кодексом, право изменять размер неустойки имеют только суды. Сегодня отмечается много злоупотреблений со стороны страхователей, которые сознательно затягивают определенные процессы для того, чтобы получить со страховой компании побольше денег. Страховой рынок поддерживает позицию финуполномоченного, который выступил с предло-

жением направить в Верховный Суд обращение о наделении его правом принимать решение о снижении размера неустойки. Также эти предложения направлены в Центральный банк и Минфин. Мы надеемся, для всех очевидно, что такие полномочия финомбудсмену необходимы.

ССТ: Есть предложения, как усовершенствовать проведение финомбудсменом экспертизы?

С. Е.: Нередки случаи, когда экспертные заключения, выполненные по заказу финомбудсмена, отличаются от экспертных заключений потребителя или страховщика. Финуполномоченный вынужден проводить независимые технические экспертизы по определению восстановительной стоимости транспорта, по трасологии и т. п. При этом практически 60 % решений омбудсмена выносится в поддержку страховщиков. Несогласный страхователь или автоюрист идет жаловаться в суд.

Суд назначает еще одну экспертизу, хотя, согласно разъяснениям Верховного суда, экспертиза финуполномоченного должна являться окончательной для принятия решения и приравнивается к судебной. Новая экспертиза удлиняет сроки рассмотрения дела и увеличивает загруженность судов.

ССТ: Почему нельзя ограничить суд экспертизой финомбудсмена?

С. Е.: Недобросовестные юристы всеми силами пытаются опровергнуть экспертизу финомбудсмена, придумывая произошедшему ДТП новые обстоятельства. Думаю, что ситуация должна быть решена через вызов в суд экспертов, которые делали заключения. Если в результате исследования экспертного заключения финомбудсмена суд выявит несостыковки в выводах, то только после этого нужно назначать повторную, а не новую экспертизу. Еще очень важно, чтобы эксперт, выполняющий экспертное заключение по заданию финомбудсмена, нес уголовную ответственность, как в случае с судебной экспертизой. Это позволит экспертному заключению финомбудсмена придать более высокий статус и исключить возможные злоупотребления.

Все экспертизы по ОСАГО делаются по Единой методике, по единым справочникам — это требование закреплено законодательством. При таких условиях расхождение не может быть более 10 %. Но большие расхождения возникают. Вопрос — почему?

ССТ: Насколько успешно удается находить общий язык в таких сложных вопросах?

С. Е.: Для нас очень важен формат прямого открытого обсуждения. Сегодня при ВСС создана рабочая группа, которая занимается непосредственно взаимодействием с финуполномоченным. Группа определена Президиумом ВСС и практически все члены Президиума в нее входят. Все проблемы, которые возникают, получают в конечном итоге практическое решение.

Однако недавно мы обратили внимание, что финуполномоченный старается косвенно включаться в регулирование страхового рынка, например, проводить рэнкинги страховщиков. Мы категорически против этого.

ССТ: Почему?

С. Е.: Сегодня дать оценку деятельности страховой компании по ОСАГО идеологически сложно. Пятерка ведущих страховщиков охватывает практически 70 % сбора рынка. Всю необходимую статистическую информацию по каждому из них публикует Банк России на регулярной основе. Хочу

Для нас очень важен формат прямого открытого обсуждения. Сегодня при ВСС создана рабочая группа, которая занимается непосредственно взаимодействием с финуполномоченным. Группа определена Президиумом ВСС и практически все члены Президиума в нее входят.

обратить внимание, что он рэнкингов не формирует, являясь регулятором рынка.

Если у страховщика большой портфель ОСАГО, то и жалоб у него будет пропорционально портфелю, но это же не значит — что компания плохо урегулирует убытки? Нет, конечно!

Финансовый уполномоченный мотивирует свои идеи тем, что нужно дать больше информации потребителю, чтобы он мог выбрать для себя лучшую компанию. Но задача финуполномоченного не в этом, она заключается в независимом разрешении споров.

Если финансовый уполномоченный видит тревожный тренд по количеству жалоб, он может обратиться в ВСС, и мы проведем работу по выявлению причин негативного явления. Он может обратиться в ЦБ, и мегарегулятор применит меры регулирования. Но это неправильно, когда институт, который рассматривает споры и, по нашему мнению, должен сохранять исключительную нейтральность, будет давать публичные оценки.

ССТ: У финансового уполномоченного скапливается очень много данных по всему рынку, он может выявлять какие-то системные ошибки. Должен ли он давать советы потребителю, которые облегчат для него процесс урегулирования убытка?

С. Е.: Да, конечно. Например, советы могут касаться процедуры подачи заявления на выплату, могут разрабатываться те или иные рекомендации. Если же выявляются какие-то проблемы, связанные со сложной экономической ситуацией или систематическим нарушением сроков рассмотрения претензий какой-то компанией и т. п. — это можно рассматривать на экспертном или общественном совете, чтобы устранить выявленные затруднения и защитить права потребителя.

Есть и еще одно важное направление для расширения полномочий омбудсмена. Профессиональный союз страховщиков ОСАГО рассматривает компенсационные выплаты, когда страховая компания ушла с рынка, или у нее отозвана лицензия, или когда пострадал пешеход, а травмы связаны с неустановленным транспортным средством. Сегодня в соответствии с законом такие споры рассматривает только суд. Мы считаем, что было бы целесообразно дать полномочия рассматривать споры по таким делам финуполномоченному. Это ускорит процесс урегулирования спора для потребителя и сократит количество ненужных судов.

Это двусторонний процесс. Со стороны страховщиков мы собираем информацию в рабочую группу и здесь обсуждаем возможные пути разрешения накопившихся вопросов. Если в результате обсуждения мы видим, что нам нужно понимать позицию финуполномоченного, то мы направляем соответствующий запрос.

ССТ: Какие форматы обсуждения проблем вы считаете наиболее эффективными?

С. Е.: Это двусторонний процесс. Со стороны страховщиков мы собираем информацию в рабочую группу и здесь обсуждаем возможные пути разрешения накопившихся вопросов. Если в результате обсуждения мы видим, что нам нужно понимать позицию финуполномоченного, то мы направляем соответствующий запрос. Если нужно посоветоваться и обсудить какую-то теоретическую тему, то мы проводим совместное совещание. Например, не так давно мы обсуждали, как определять стоимость тотальных транспортных средств. Это очень важный вопрос, и он остается дискуссионным до сих пор. Сейчас мы подключаем к обсуждению регулятора.

Если финомбудсмен видит недоработки со стороны страховщиков, то он, соответственно, направляет письмо в ВСС. Такие обращения нами всегда очень серьезно отрабатываются и согласовываются с финупономоченным.