ГЛАВНОЕ — ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА

Несмотря на активность «автоюристов», по состоянию на конец 2017 г. в области взаимодействия судебной системы и страховой отрасли отмечены позитивные изменения — считает начальник управления претензионно-исковой работы компании «Ингосстрах» Татьяна Комарова. Комплексные меры, предпринятые в 2016—2017 гг. на уровне государственных органов, правоохранительной и судебной системы совместно со страховым сообществом, дали результат: меняется отношение судов к страховым спорам.



- На Ваш взгляд, какие проблемы во взаимодействии страховщиков с судами сегодня ощущаются наиболее остро?

Наверное, самая серьезная проблема связана с тем, что суды несвоевременно извещают страховщиков о начале процесса. Дел рассматривается очень много высока активность посредников, которую я не побоюсь назвать «потребительским терроризмом». Они в интересах наживы используют разного рода пробелы в законодательстве об ОСАГО, выделяют сопутствующие требования в самостоятельные иски, удваивая их количество. И суды настолько загружены, что мы получаем повестки о назначении даты слушаний по делам, в которых мы выступаем ответчиками, за день или за два до заседания, в лучшем случае за неделю. Ознакомиться с делом также бывает затруднительно: страховщиков в каждом городе много, в назначенный судом день возникают очереди. В результате страховщики не всегда могут

качественно подготовиться к процессу, чтобы противостоять злоупотреблениям «автоюристов».

- Некоторое время назад от страховщиков часто приходилось слышать, что суды выносят решения серийно, не вникая в содержание дел и не учитывая специфику страхования. Распространены ли сейчас подобные ситуации?

Такие случаи еще есть, но на настоящий момент эту практику уже нельзя назвать массовой. Она характерна только для определенных регионов и городов — например, Волгограда, Краснодара, Майкопа. Но и там она не является повсеместной. Тем более, что сегодня и апелляционная, и кассационная инстанции суда к таким делам относятся очень внимательно.

- То есть, получается, что проблему явно ангажированных автоюристами судей удалось разрешить?

Скорее, да. Стоит отметить, что те совещания, которые были проведены в последний год с привлечением органов государственной власти, Центробанка, правоохранительной системы, в целом дают положительный результат. Также помогли меры, принятые в рамках самой судебной системы на уровне регионов. Например, в Краснодаре в апелляционной инстанции был создан отдельный состав судей, которому было поручено рассмотрение страховых споров. В него вошли профессионалы со знанием специфики страхового права. И именно благодаря усилиям этой коллегии в регионе удалось переломить тенденцию несправедливого рассмотрения дел.

- Таким образом, основные сложности на текущий момент связаны с валом дел, поступающих от «потребиллеров». Достаточен ли штат юридических департаментов страховщиков для того, чтобы посещать каждое судебное заседание?

Хороший вопрос. В нашей компании, например, мы придаем очень большое значение обеспечению явки наших представителей в судебные заседания. Сегодня мы проводим комплекс мероприятий по цифровизации учета судебных дел. У нас стартовал проект, который называется «Входящие иски» — эта автоматизированная система позволяет быстро подготавливать правовую позицию с учетом специфики конкретного дела.

Сегодня в целом по «Ингосстраху» явка в судебные заседания, где требуется присутствие сторон, достигает 80 %.

- Каким, на Ваш взгляд, должно стать дальнейшее развитие событий, которое должно помочь преодолеть угрозу «автоюризма», злоупотребления правом со стороны «потребительских террористов» на страховом рынке?

Подход к этой проблеме в целом должен быть комплексным. По моему личному ощущению, ее истоки — в том, что наши потребители недостаточно четко понимают

суть страховой услуги. Возможно, предпосылки этой ситуации нужно искать в периоде с 2003 по 2008 годы, когда в нашей стране было введено ОСАГО и одновременно начался бурный рост кредитования. Компании активно наращивали бизнес за счет кредитных портфелей и в какой-то момент позволили себе отвернуться от клиента. Затем, когда в 2012 году Верховный суд распространил на страхование действие закона о защите прав потребителей, к сожалению, уже было поздно. Многими обязательное страхование стало восприниматься уже не только в качестве защиты от последствий ДТП, но и как повинность. В то время как с введением института ОСАГО «вымогательства на дороге» практически ушли в прошлое. Теперь с автомошенниками имеют дело страховые компании, располагающие штатом профессиональных юристов. Однако, у людей сформировалось мнение, что страховщики не платят нормально, и теперь очень сложно вернуть доверие потребителя. Думаю, важно донести, что на сегодняшний день мы не просто платим клиентам — посредством института ОСАГО мы, в том числе, предоставляем им защиту от «автоподстав» и мошенников.

С другой стороны, очень важно отношение правоохранительных органов к этой проблеме. Очень хороший результат мы увидели после совещания под эгидой Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Как только шире стала освещаться организованная работа правоохранителей, ситуация реально изменилась. Ведь проблемы в ОСАГО в каждом регионе создают не простые граждане, а организованные группы. Об изменении ситуации говорят и такие показатели: два года назад «Ингосстрах» выигрывал от 30 до 40 % судебных споров, сегодня — 73 %. Эта статистика показывает, что мы стали работать гораздо лучше в части обслуживания клиентов, и что те, кто проявляет активность в судах, в двух третях случаев предъявляют неправомерные требования.