НЕ ХВАТАЕТ ДИАЛОГА «БЕЗ ГАЛСТУКОВ»

За несколько лет страховщики накопили достаточный опыт взаимодействия со службой финансового уполномоченного, чтобы, с одной стороны, признать ее работу эффективной, а с другой — найти целый ряд направлений для повышения качества этого взаимодействия. Своими наблюдениями и выводами с читателями журнала поделилась руководитель управления досудебного урегулирования и взаимодействия с финансовым уполномоченным РЕСО-Гарантия Елена Гринберг.

Современные страховые технологии: Как Вы могли бы охарактеризовать текущее состояние взаимодействия страховщиков со службой финансового уполномоченного?

Елена Гринберг: За три года работы институт финансового уполномоченного зарекомендовал себя очень хорошо. Цель, которая была поставлена перед финомбудсменом в части снижения нагрузки на суды, бесспорно, достигнута. В такой крупной компании, как РЕСО-Гарантия, количество судебных споров снизилось на 70 %. Также этот инструмент очень эффективен в части снижения убыточности: мы не несем расходы на штрафы, судебные издержки, неустойки.

С появлением службы финомбудсмена страховщики перестали быть инструментом легкого заработка и утратили свою привлекательность для большинства недобросовестных «автоюристов».

ССТ: А как Вы оцениваете объем злоупотреблений на фоне общего объема заявлений на выплаты?

Е. Г.: Добросовестных клиентов гораздо больше: на 30 % автоюристов приходится 70 % законопослушных граждан. Но когда мы видим одинаковые адреса регистрации или один и тот же e-mail в массе заявлений, то это является прямым указанием на возможное мошенничество и необходимость проверки через управление безопасности нашей компании и СОДФУ.

При этом службе финансового уполномоченного выявлять скрытых представителей, действующих от имени клиентов, легче, чем самим страховщикам. Автоюристы могут направлять дела в разные страховые компании, нам их вычислить сложно. А финомбудсмен сразу видит такие заявления по всему рынку.

Страховщики готовы делиться своими наработками. Так, мы попросили по примеру ФНС сделать обязательным предоставление реквизитов потерпевшего для перечисления взыскиваемых сумм. К сожалению, наши предложения учтены только частично: сейчас это не обязательный пункт.

Также мы предлагали проверять заполняемые паспортные данные — нередки случаи предоставления паспортных данных по утраченным или недействительным документам, однако страховщик узнает это только на этапе исполнения решения. Если бы Служба проверяла эти данные при получении обращения, недобросовестных представителей удавалось бы отсеять.

ССТ: Какие форматы и площадки используются для обсуждения вопросов взаимодействия?

Е. Г.: Внутри ВСС действует рабочая группа по вопросам взаимодействия с финансовым уполномоченным. Когда набирается определенный объем проблем, мы собираемся, обсуждаем их и вырабатываем предложения с нашей стороны. Также используем формат семинаров и рабочих встреч. Единственная проблема — не получается настоящего диалога со службой финансового уполномоченного: мы заранее готовим вопросы, нам направляют ответы. Нам очень не хватает живого общения, встреч «без галстуков», где можно обсуждать, аргументировать, спорить. И самое главное — слышать друг друга, а не только озвучивать заранее подготовленные позиции.

Елена Гринберг

Руководитель управления досудебного урегулирования и взаимодействия с финансовым уполномоченным РЕСО-Гарантия

ССТ: Какие проблемы сегодня находятся в фокусе внимания?

Е. Г.: Основная проблема на текущий момент — это снижение неустойки. Верховный Суд пока не готов давать какие-то разъяснения по этому поводу. Очевидно, не дожидаясь этих разъяснений, нужно

> Добросовестных клиентов гораздо больше: на 30 % автоюристов приходится 70 % законопослушных граждан. Но когда мы видим одинаковые адреса регистрации или один и тот же e-mail в массе заявлений, то это является прямым указанием на возможное мошенничество.

вносить изменения в нормативные акты. Сейчас над этим ведется работа.

ССТ: Бывают ли ситуации, когда страховые компании намеренно не передают финансовому уполномоченному полный комплект документов в соответствии с его запросом?

Е. Г.: Служба финомбудсмена часто использует эпитеты «умышленно» и «недобросовестно» в отношении страховщиков. А это очень оценочные, субъективные критерии. Порой у нас запрашивают документы, которых не подразумевает сам характер урегулированного убытка. Вся проблема в человеческом факторе: например, мы отказали в страховой выплате из-за результатов трасологии, а к нам приходит запрос о предоставлении платежного поручения о страховой выплате. Или к нам приходит запрос о предоставлении акта осмотра транспортного средства, хотя спор идет о возмещении вреда, причиненного здоровью потерпевшего.

Сотрудник службы финуполномоченного должен анализировать все материалы дела и весь процесс урегулирования убытка от начала до конца. Но так как это не всегда происходит, то к нам периодически приходят запросы на предоставление несуществующих документов. И каждый раз нам приходится объяснять, почему мы не в силах их предоставить.

ССТ: Как можно решить эту проблему?

Е. Г.: Думаю, что все это можно решить регулярным обучением, постоянным повышением квалификации сотрудников, которые готовят проекты решений финансового уполномоченного. Предложения по устранению тех или иных ошибок разрабатываются, в том числе и в рамках рабочей группы ВСС.

ССТ: Какие еще проблемы беспокоят страховщиков во взаимодействии со службой?

Е. Г.: Есть несколько вопросов, но они связаны больше с практикой правоприменения. Есть некоторые правовые позиции, которые признаны судами и Банком России, но почему-то не применяются финуполномоченным. Сейчас, например, идет спор, вызванный тем, что финомбудсмен не применяет метод специализированных торгов, так называемый «аукцион», в ОСАГО. При этом Единая методика предусматривает, что оценка годных остатков транспортного средства определяется на торгах. Применение расчетного метода допускается только в исключительных случаях, если есть обоснованная невозможность провести аукцион.

Другой предмет дискуссий связан с полной гибелью транспортного средства. Договор ОСАГО расторгается в соответствии с законом в случае полной гибели автомобиля. Но что считать таковой — фактическую или юридическую гибель? Служба финуполномоченного считает, что договор не может быть расторгнут, если автомобиль может быть восстановлен.

Безусловно, любое транспортное средство может быть восстановлено, даже если от автомобиля остался только VIN-номер. Но это уже совершенно другой автомобиль, с совершенно другими техническими характеристиками. При этом его владелец обязан заключить новый договор страхования.

Расторжение договора предусмотрено законом в случае полной гибели автомобиля. Определение полной гибели автомобиля также идет в соответствии с законом. Расторжение договора в связи с физической гибелью автомобиля никаким образом не ущемляет права потребителя.

ССТ: Появились ли у страховщиков новые предметы для споров с финомбудсменом в текущей ситуации?

Е. Г.: На фоне нарушений логистических цепочек и проблем, связанных с получением запасных частей, страховщики действуют исходя из того, что это общеизвестный факт, и он не требует доказывания. Например, концерн Volkswagen ушел с российского рынка, об этом писали в СМИ, мы получили соответствующие письма от наших партнеров. Когда мы отказывали в ремонте транспортного средства указанной марки, мы ссылались как на эти информационные письма, так и на сообщения в СМИ. Поначалу финуполномоченный принимал эти письма общего характера. Но сейчас есть требование, что информационное письмо необходимо в каждом конкретном случае. В некоторых регионах мы испытываем сложности, так как такое письмо получить трудно. А у нас очень короткие сроки по направлению позиции омбудсмену. Безусловно, документооборот вырос. Насколько это оправдано?

ССТ: Как можно еще более надежно защитить права потребителя?

Е. Г.: Я считаю, что нужно усилить экспертизу, проводимую по инициативе уполномоченного. В суд идет 40 % рассмотренных дел, поскольку потребители по большей части не согласны с размером ущерба. Это приводит нас к еще одной очень актуальной и «больной» теме для страхового сообщества — иски потребителей после решений омбудсмена.

На одном из семинаров 40 минут из часа, в течение которого длилось выступление представителей СОДФУ, было посвящено идее, что страховщикам надо перестать обжаловать решения финуполномоченного. Безусловно, речь не шла о том, чтобы лишить страховщиков их процессуальных прав. Но посыл оратора был в том, что именно обжалование страховщиками решений уполномоченного приводит к росту исков самих потребителей финансовых услуг, не согласных с вынесенными решениями. Это утверждение в корне неверно.

Крайне важно, чтобы служба системно анализировала, почему потребители уже после решения финомбудсмена взыскивают дополнительные суммы. На протяжении двух лет мы об этом просим, но слышим аргумент: суды взыскивают доплаты по искам потребителей, потому что страховщики тоже обжалуют решения уполномоченного.

Могу сказать на примере нашей компании: из 2 % обжалованных решений 1,9 % составляет неустойка. Оставшиеся доли процента связаны с трасологией, с экспертизой и т. п. 16 тысяч обращений за год, из них 0,1 % — это обращения в суды, не связанные с неустойкой. В этой части нас, к сожалению, совершенно не слышат.

Почему судебная экспертиза приняла решение о необходимости довзыскать сумму компенсации? Возможно, у Службы не хватает ресурсов для аналитики. Но как только будут выявлены причины обращения потребителей, по которым происходит довзыскание, а также проанализированы регионы, в которых идет наибольшее количество таких дополнительных взысканий, мы увидим, что уровень экспертизы поднялся на необходимую высоту. Тогда можно будет объективно говорить о том, чтобы страховщики не оспаривали экспертизу финансового уполномоченного. Поскольку мы говорим о взаимодействии, то нам, конечно, очень хотелось бы понимать, почему судами изменяются суммы выплаты.

В РЕСО-Гарантия из 2 % обжалованных решений 1,9 % составляет неустойка. Оставшиеся доли процента связаны с трасологией, с экспертизой и т. п. 16 тысяч обращений за год, из них 0,1 % — это обращения в суды, не связанные с неустойкой.