

ЗАЩИТНИКИ ПРАВ СТРАХОВАТЕЛЕЙ (*паблик-аджастеры*) – ЗЛО ИЛИ БЛАГО ДЛЯ РОССИЙСКОГО СТРАХОВОГО РЫНКА?

В последние два-три года на российском страховом рынке все заметнее становится деятельность компаний паблик-аджастеров, которые в споре между страховщиком и страхователем физическим лицом при урегулировании убытка по страховому случаю выступают на стороне страхователей. С их появлением страхователи, недовольные результатом урегулирования убытка, фактически получили возможность оспорить свое право на страховое возмещение. Однако представители страховых компаний часто отзываются о паблик-аджастерах как о мошенниках, разоряющих бизнес страховщиков.



Владимир Новиков, заместитель генерального директора «Сбербанк страхование»:

«Паблик-аджастеры, как специалисты по урегулированию страховых убытков со стороны страхователя, – распространенное явление на многих страховых рынках. Однако содержание их деятельности зависит от сложившихся традиций и экономических условий.

В США, например, такие посредники распространены даже в автомобильном страховании в сегменте физических лиц, а вот на нашем рынке аджастеры привлекаются, в основном, страховыми компаниями, и только для очень крупных по размеру ущербов. В последнем случае их нельзя

формально назвать «public» (общественные), это так называемые «independent» (независимые) аджастеры.

Что касается перспектив развития такого посредничества у нас, то в России мне видится практически невозможным появление его в розничном секторе. В автомобильном страховании подобная роль уже во многом выполняется аварийными комиссарами (если они предоставлены не страховой компанией), независимыми оценщиками и, в крайнем случае, юристами. Соответственно, либо все правильно оформляется при наступлении страхового случая, либо спор ведется в суде. Досудебная процедура не распространена, хотя ее пытаются постепенно вводить, в том числе через институт омбудсмена.

Таким образом, развитие аджастеров в России, по моему мнению, возможно, в первую очередь, через работу с юридическими лицами и крупными по размерам страховыми ущербами».



Игорь Дячишин, начальник управления страхового права «Либерти Страхование»:

«Сама формулировка вопроса отражает восприятие отечественного страхового рынка как поля боя, сотрясаемого противоборством страховщиков и их клиентов, где одни – алчущие прибыли страховщики, другие – клиенты страховых компаний, пытающиеся защититься и обогатиться. При этом клиенты вызывают к помощи лиц, готовых за плату помочь в этой битве.

К сожалению, на сегодняшний день рынку не хватает профессионалов-аджастеров, знающих свое дело, дорожащих своей репутацией и нацеленных не на обогащение, а на содействие в истинном смысле – посредничество в области урегулирования убытков – на стороне как страховой компании, так и ее клиентов.

Если в перспективе аджастинг у нас будет реализован так же, как на Западе, то есть заменит разбирательство между страховщиком и страхователем на взвешенный продуктивный диалог между профессионалами-аджастерами, то такое явление можно только приветствовать. Если же под модной вывеской паблик-аджастинга будут скрываться все те же формы защиты страхователей, при которых вместо урегулирования ищется способ заработать на страховании, то будет упущена возможность развития рынка в сторону большей цивилизованности и транспарентности.

Считаю, что со временем услуги профессиональных публик-аджастеров будут востребованы на российском страховом рынке. Безусловно, свое слово здесь должны сказать законодатель и регулятор страхового рынка».



Алексей Чуб, директор юридического департамента «ВСК»:

«Если говорить о защите прав страхователей и выгодоприобретателей в рамках действующего законодательства, то публик-аджастеры – это, безусловно, благо, тем более что страховая культура в России находится лишь на начальном этапе развития. Зачастую страхователь, заключая договор страхования, не вникает в особенности его условий, особенно в части выплаты страхового возмещения, что приводит к конфликтным ситуациям со страховщиком в ходе урегулирования страхового события.

Конечно, своевременная профессиональная юридическая помощь позволит страхователям и выгодоприобретателям разобраться с тонкостями толкования условий договора страхования, а также в квалификации страхового события как страхового случая. Весьма полезна помощь юриста и в ходе рассмотрения судебных споров, где крайне важны специальные знания не только страхового законодательства, но и процессуального права.

К сожалению, после распространения действия законодательства о защите прав потребителей на страховые правоотношения появилась целая плеяда так называемых «автоюристов», которые начали активно судиться со страховыми компаниями. Игнорирование претензионного порядка разрешения споров и предусмотренных договором сроков урегулирования, завышение размера убытка и стоимости судебных издержек – вот только некоторые способы злоупотребления правом «юристами-потребиллерами».

Такую модель взаимоотношений страхователя со страховщиком и такую «помощь» считать благом для страхового рынка России уже нельзя. В подавляющем большинстве случаев деньги, которые отсуживаются у страховых компаний, до конечного потребителя не доходят – их получают не водители автомобилей, а юристы. Фактически происходит бесосновательное обогащение одних лиц за счет других. Одновременно растет убыточность страховых компаний, что, конечно, не может оказать положительного влияния на развитие страхового рынка России».