

ОМБУДСМЕН: ЗАЛОГ ДОВЕРИЯ К ФИНАНСОВОМУ РЫНКУ

Михаил Мамута

*Руководитель Службы по
защите прав потребителей
и обеспечению доступности
финансовых услуг и
миноритарных акционеров
Банка России*

В этом году Государственная дума приняла законопроект, который вводит в практику финансового и страхового рынков финансового омбудсмена, обращение к которому до суда будет обязательным. По мнению Михаила Мамуты, руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России, это станет хорошим стимулом для финансовых и страховых организаций решать споры с потребителями в досудебном порядке. Тем не менее, главная цель омбудсмена — не заменить суд, а способствовать снижению числа споров и повышению доверия людей к финансовым инструментам и рынку в целом.

– Какую динамику Вы видите за то время, что возглавляете Службу: каких жалоб в страховом сегменте стало больше или меньше, какие новые типы жалоб появились?

– Основная тенденция последних лет — увеличение числа поступающих в Банк России жалоб в отношении деятельности страховых организаций — в 2018 году показывает обратные результаты. Так в 2015 году нам поступило более 52 тыс. жалоб, в 2016 году — более 78 тыс., в 2017 — уже 90,5 тыс., а за первое полугодие 2018 — лишь немногим более 32 тыс. жалоб.

Такой динамике есть несколько объяснений. Во-первых, все больше граждан пользуется страховыми продуктами. Во-вторых, к росту жалоб может приводить работа Банка России по повышению уровня финансовой грамотности населения, в том числе по информированию

80%

всех жалоб в Банк России в отношении страховых организаций – жалобы по ОСАГО

30%

составило сокращение числа жалоб по ОСАГО в I полугодии 2018 в сравнении с тем же периодом 2017

46%

составило снижение числа жалоб на отсутствие возможности получения е-полиса ОСАГО

38%

снижение числа жалоб по поводу корректности применения коэффициента бонус-малус (КБМ)

рованию потребителей финансовых услуг о способах защиты своих законных прав и интересов, о том, что в Банк России можно и нужно жаловаться. При этом на протяжении трёх последних лет доля жалоб по поводу ОСАГО не опускается ниже 80 % от всех жалоб в отношении страховых организаций (в I полугодии 2018 года — 83 %), в том числе и потому, что ОСАГО является одним из наиболее массовых и социально значимых видов страхования. А вот в I полугодии 2018 года число жалоб по поводу ОСАГО сократилось на 30 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило порядка 27 тысяч.

В частности, почти вдвое (на 46 %) снизилось количество жалоб по таким проблемам, как отсутствие возможности заключения договора ОСАГО в электронном виде. Думается, на это повлияли установленные Банком России требования к бесперебойности функционирования сайтов страховых организаций для заключения договоров ОСАГО в электронном виде. Кроме того, был регламентирован порядок заключения таких договоров. Введение электронного ОСАГО — пример современного и удобного технологического решения, позволившего повысить доступность ОСАГО. Надзор Банка России и введение натурального возмещения ущерба также сыграли свою роль в снижении числа жалоб в отношении ОСАГО.

Снизилось и число жалоб по поводу корректности применения коэффициента бонус-малус (КБМ) — на 38 %. Тем не менее их количество продолжает оставаться на высоком уровне: с 2016 года такие жалобы составляют почти 50 % от всех жалоб по вопросам ОСАГО. Для эффективной помощи гражданам в исправлении страховой истории и применении правильного значения КБМ нами был введён быстрый режим помощи — КБМ+, позволяющий оперативно, в течение 15 дней, помочь заявителям. Усилия Банка России принесли свои результаты — несмотря на сохраняющуюся значительную долю в общем количестве обращений, абсолютные данные по жалобам

на неправильное применение КБМ снижаются. Так, в I полугодии 2018 года их число составило 13,2 тыс., и это самый низкий показатель за последние два года.

Среди появившихся новых тем обращений можно выделить жалобы, связанные с процедурами оформления «европротокола» (за I полугодие 2018 года таких жалоб поступило около 100).

Вторая новая тема — вопросы, связанные с натуральным возмещением ущерба по договору ОСАГО, которое было введено специальными изменениями в законодательство, устанавливающими приоритет натурального возмещения ущерба над денежной выплатой. За весь 2017 год в Банк России поступило 300 жалоб по данному вопросу, а за I полугодие 2018 года уже поступило более 780 жалоб, что означает довольно существенный рост.

– Граждане жалуются сразу в ЦБ РФ или сначала все же пытаются решить дело со своим страховщиком «мирным путём»?

– При рассмотрении жалобы не всегда можно определить, обращался ли заявитель в страховую организацию до направления жалобы в Банк России. В ряде случаев в ходе проверочных мероприятий мы понимаем, было обращение в страховую организацию для урегулирования претензии или не было.

При этом должен отметить, что сам факт обращения в страховую организацию не влияет на порядок рассмотрения Банком России обращений и принятия решений по ним, включая меры принуждения.

Кроме этого, действующим законодательством не запрещено обращение гражданина в надзорный орган без обращения ранее в страховую организацию. Вместе с тем, у гражданина есть право на обращение в страховую организацию с досудебной претензией.

Банк России рассматривает каждое поступившее обращение, проводит все необходимые мероприятия для эффективной защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг и оказания содействия

в разрешении спорной ситуации, в том числе в случаях, когда проблему не удалось решить при взаимодействии с финансовой организацией.

– Госдума приняла законопроект о финансовом омбудсмене, обращение к которому до суда будет обязательным. Каким образом закон будет реализовываться для страхового рынка?

– И для страхового рынка, и для всех остальных финансовых организаций, которые присоединятся к институту финансового уполномоченного позднее, порядок будет один. Сначала гражданин должен обратиться для урегулирования спора к самой компании. Закон обязывает финансовые организации направить ответ гражданам не позже 15 рабочих дней для претензий, поданных в течение полугода с момента возникновения спора в электронном виде, и 30 рабочих дней для остальных случаев. В том случае, когда вместо потребителя заявителем выступает третье лицо, например, профессиональный посредник, он также обязан сначала направить обращение в финансовую организацию и лишь затем — финансовому уполномоченному.

Если ответ финансовой организации гражданина не удовлетворит, он обращается к финансовому уполномоченному. Омбудсмен в свою очередь дает возможность финансовой организации еще раз договориться с заявителем — на это даются первые пять дней после поступления заявления омбудсмену. Страховая компания (или банк, или МФО, или НПФ, например) может выполнить требования гражданина или прийти к соглашению с ним — в любом случае омбудсмен должен получить письменное подтверждение этого, платежку или подписанный документ об урегулировании. А вот если согласия достичь не удастся, тогда финансовый омбудсмен выносит свое решение, обязательное для исполнения финансовыми организациями. Исполненное решение омбудсмена будет считаться «надлежащим исполнением договора». Не исполненное — повлечет за собой

Исполненное решение омбудсмена будет считаться «надлежащим исполнением договора». Не исполненное — повлечет за собой своего рода «исполнительный лист», выданный омбудсменом для принудительного исполнения его решения.

своего рода «исполнительный лист», выданный омбудсменом для принудительного исполнения его решения.

– Какие именно споры будут направляться на рассмотрение омбудсмена? В какие сроки должно выноситься решение? Что должно происходить, если решение не устроит страхователя? Страховщика?

– Омбудсмен будет рассматривать имущественные споры граждан с финансовыми организациями в сумме до 500 тысяч рублей. Но в отношении споров по ОСАГО ограничений по сумме не будет.

Для гражданина финансовый уполномоченный обязан вынести решение в течение 15 рабочих дней. Возможно увеличение этого срока для проведения технической экспертизы, но не более 10 дней. Профессиональному посреднику (юристу) придется ждать решения омбудсмена 30 рабочих дней, что вкупе с платной подачей заявления должно снизить для него привлекательность участия в споре. Здесь важно и то, что интересы гражданина в споре с юристами финансовой организации будет представлять тоже квалифицированный юрист, финансовый уполномоченный, но при этом его услуги будут для гражданина бесплатными. А вот профессиональный посредник, перекупивший права гражданина

Мы считаем, что финансовые организации быстро поймут, что им гораздо выгоднее урегулировать спор с потребителем на ранней стадии, даже до перехода дела в службу финансового уполномоченного, и таким образом нам удастся значительно снизить число споров по тому же ОСАГО, которых сейчас в судах насчитывается сотни тысяч.

по договору, обязан будет за рассмотрение спора омбудсменом заплатить, что может снизить для него привлекательность такого рода посредничества.

И гражданин, и финансовая компания, которых не устроит решение уполномоченного, могут оспорить это решение в суде. Финансовой компании на это дается 10 дней, гражданину — месяц. В этом случае проигравшая суд финансовая организация заплатит штраф в пользу потребителя — 50 % от суммы удовлетворенной претензии. Мы считаем, что финансовые организации быстро поймут, что им гораздо выгоднее урегулировать спор с потребителем на ранней стадии, даже до перехода дела в службу финансового уполномоченного, и таким образом нам удастся значительно снизить число споров по тому же ОСАГО, которых сейчас в судах насчитывается сотни тысяч. Здесь важную роль должна сыграть и публичность деятельности финансового уполномоченного: устанавливая обязанность раскрывать статистику споров, закон дает потребителю возможность выбирать поставщика финансовых услуг не только по признаку «цена», но и по признаку «добросовестное отношение к потребителю».

Кроме того, финансовая организация уплачивает взносы финансовому уполномоченному в зависимости от количества принятых против нее решений омбудсмена, и это также стимулирует финансовые организации самостоятельно урегулировать споры с гражданами.

– Если дело переходит в суд, то должны ли суды принимать во внимание решение и аргументы омбудсмена?

– Если гражданин обращается в суд по существу спора, он обязан представить доказательства того, что уже взаимодействовал с омбудсменом, в том числе решение, вынесенное уполномоченным. Также законом предусмотрена возможность для финансовой организации публично отказаться от оспаривания решения финансового уполномоченного, и Банк России будет вести специальный реестр таких компаний. Вообще цель закона — не заменить новым механизмом судебную систему, а за счет комплексного воздействия на финансовый рынок снизить число споров, в том числе судебных, и повысить доверие потребителей к финансовому рынку.

Международный опыт показывает, что поначалу количество обращений к финансовому уполномоченному заметно растёт — играет роль эффект доступности и известности. А затем число споров постепенно снижается — начинают действовать такие факторы, как публичность и поведенческий надзор.

Цель закона — не заменить новым механизмом судебную систему, а за счет комплексного воздействия на финансовый рынок снизить число споров, в том числе судебных, и повысить доверие потребителей к финансовому рынку.