

# ПОРЯДОК — ЗАЛОГ УСПЕХА

Рост числа жалоб, мошенничества и недоверия к страховщикам связан с плохим урегулированием убытков. Немалую роль в качестве урегулирования претензий и отстаивания интересов страховщиков в судах играют юридические подразделения. Если процессы продаж страховым бизнесом в России налажены на качественном уровне, то в области организации работы страховых юристов есть существенные пробелы. О данной проблеме рассуждает Татьяна Ветошкина, президент группы компаний ЦПА «Ваше право».

**ССТ:** Какие факторы влияют на эффективность работы юридической службы?

**Т. В.:** Наша компания имеет 11-летний опыт оказания юридической помощи страховым компаниям. Я очень хорошо понимаю истоки проблем. Можно выделить несколько факторов, влияющих на качество работы юридической службы страховщика.

**Первый** — это качество взаимодействия между подразделениями страховой компании. Юридическая служба является завершающим звеном в длинной цепочке бизнес-процессов страховой компании. На статистику по «отбитым суммам» по входящим искам влияет как корректность составления договоров и правил страхования, их соответствие закону, так и политика урегулирования убытков. Очень часто мы наблюдаем, что подразделения страховых компаний «живут своей жизнью», а юри-

сты, область работы которых часто рассматривается как вспомогательная, остаются «за кадром». Важно, чтобы «выплатники» и юристы совместно принимали решения, в каких случаях они будут отказывать, а в каких — платить. Это поможет избежать необоснованных расходов на отстаивание в суде заведомо проигрышных позиций. Важно, чтобы эти решения опирались на судебную практику. В нашей компании мы собираем судебную практику по каждой категории дел и тщательно ее анализируем. Если мы видим, что складывается отрицательная практика, то мы расцениваем это как сигнал к действию. Наши выводы и предложения обязательно обсуждаем с клиентом-страховщиком.

**Второй** — это IT-решения для управления судебным делопроизводством. IT-системы страховых компаний подробно учитывают бизнес-процессы, связанные с продажей и урегулированием убытков. При этом юридические процессы отражаются только двумя или тремя строками: первая — о заявлении иска, вторая и третья — уже о вынесенном решении и взысканных средствах, хотя между иском и окончательным решением суда проходит много этапов. Судебное дело-производство, особенно в судах общей юрисдикции, само по себе — это огромный бизнес-процесс, который вместе с исполнительной стадией длится годами. В итоге для контроля и организации своих процессов юристы вынуждены использовать в лучшем случае Access, в худшем — Excel или органайзеры. Конечно, такие вспомогательные средства не позволяют обеспечить надлежащее качество контроля за сроками и процессами, что сказывается на статистике.

**Третий** — это добросовестность и лояльность сотрудников юридических департаментов.

**ССТ: Могли бы Вы привести примеры рекомендаций, основанных на судебной практике?**

**Т. В.:** Например, в личном страховании есть категория споров, когда за выплатой обращается физическое лицо, и страховой компании становится известно, что на момент страхования у него имелось заболевание, которое привело к наступлению застрахованного события. Страховая компания отказывает в выплате. По таким делам мы рекомендовали не дожидаться обращения застрахованного в суд, а инициировать иски о признании договора недействительным. Разница заключается в сроках исковой давности. Для иска о выплате страхового возмещения он составляет 3 года, а для оспаривания сделки — год. Некоторые граждане используют такую возможность и заявляют иски спустя год. Отстаивание позиции страховщика в суде существенно осложняется. Есть нежелательные для клиента решения.

**ССТ: Расскажите, пожалуйста, подробнее об IT-решениях для юристов.**

**Т. В.:** Если говорить о массовости производства по однотипным делам, то на больших объемах недостаточно опираться на профессионализм сотрудников. На статистику, в первую очередь, влияет не столько квалификация юристов, сколько возможность контроля всего процесса и четкость исполнения, то есть недопустимость пропуска сроков судебных заседаний, обжалований и так далее. Очевидно, что те способы учета, которые сейчас используют юристы страховых компаний, не позволяют обеспечить надлежащий контроль за делами. Например, по делам о суброгации по взысканию с физических лиц средний показатель взыскания по страховому рынку составляет 18-22 % от суммы заявленных требований, а в нашей компании — 45-55 %. Причины снижения показателей у страховщиков, в основном, сугубо технические: где-то пропустили срок исковой давности, где-то в фамилии ответчика допустили ошибку,



**Татьяна Ветошкина**

*Президент группы компаний «Центр Правового Аутсорсинга «Ваше право»*

где-то в суд направили неполный комплект доказательств и так далее.

**ССТ: Если рассматривать человеческий фактор, насколько эффективность зависит от квалификации, а на сколько — от добросовестности сотрудников?**

**Т. В.:** В большей степени важна добросовестность. Мы думаем, большинство страховых компаний теперь это тоже понимают. Потери от недобросовестного поведения сотрудников более существенны, чем от их недостаточной квалификации. Специалиста любого уровня можно вырастить, а вот внутреннее устройство человека сложно поправить. И здесь очень важно понимать, какие ценности транслирует сама организация. Если компания ведет себя недобросовестно, то какой порядочности можно ожидать от сотрудников? Помимо развития корпоративной культуры, необходимо свести к минимуму возможность злоупотребления с помощью правильно выстроенных бизнес-процессов. Порядок дисциплинирует и создает имидж серьезности отношения к делу. Ну и, безусловно, необходимо повышать профессиональный уровень юристов.