



ЭФФЕКТИВНОСТЬ — В ПРОСТОЙ ПРОЦЕДУРЕ

Подходит к завершению первый год с начала работы в России финансового уполномоченного. О том, как деятельность финомбудсменов повлияла на судебную практику, какие направления для улучшений можно отметить, мы поговорили с Наталией Александровной Панкратовой, судьей Свердловского областного суда.

**Современные страховые технологии:
Как изменилась ситуация по спорам
по ОСАГО с введением службы
финансового омбудсмена?**

Наталья Панкратова: Введение в Российской Федерации института финансового уполномоченного ставило целью облегчение работы финансовых организаций, экономии издержек и времени потребителей финансовых услуг, а также снижение числа обращений в суд в заведомо бесспорных ситуациях.

Первые итоги вряд ли можно считать показательными, в том числе с точки

зрения оценки эффективности института финансового омбудсмена. В отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность в сфере ОСАГО, Закон о финансовом уполномоченном начал применяться только с 1 июня 2019 г. — то есть, прошло около года. Нужно принять во внимание и сроки соблюдения досудебного порядка урегулирования спора: от рассмотрения страховой организацией заявления и претензии потребителя до рассмотрения заявления потребителя финансовым уполномоченным.

Как показывает статистика, у мировых судей и в районных судах Свердловской области наблюдается устойчивая тенденция к снижению количества споров по вопросам страхования в сравнении с общим числом гражданских дел. Например, если у мировых судей в 2017 году этот показатель составил 14,27 %, то в 2019 году — 9,45 %. В районных судах показатель изначально был меньше: в 2017 году — 9,45 %, а в 2019 году — 3,68 %.

Но снижение числа споров между страховщиками и потребителями в судах общей юрисдикции связано, прежде всего, с разрешением спорных вопросов между страховыми организациями и потребителями на начальных этапах правового конфликта.

Важную роль, вероятно, сыграло и принятие 26 декабря 2017 года Пленумом Верховного Суда Российской Федерации Постановления № 58 «О применении судами законодательства об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транс-



Наталья Панкратова

Судья Свердловского областного суда

СТАТИСТИКА СУДОВ ОБЩЕЙ ЮРИСДИКЦИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ. 2017-2019¹

МИРОВЫЕ СУДЬИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Год	Всего гражданских дел	С принятием решения	Споры о взыскании страхового возмещения ²			
			всего	ОСАГО	каско	иные
2017	470 701	49 933	7 129	6 891	94	144
2018	510 596	43 210	5 365	4 981	161	223
2019	660 384	41 721	3 943	3 626	98	219

РАЙОННЫЕ СУДЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Год	Всего гражданских дел	С принятием решения	Споры о взыскании страхового возмещения			
			всего	ОСАГО	каско	иные
2017	79 767	79 767	7 302	6 787	238	277
2018	72 318	72 318	5 352	4 781	142	429
2019	66 214	66 214	2 437	1 879	137	421

¹ Статистические данные за первый квартал 2020 года не могут быть приведены, т. к. по категориям гражданских дел статистика подводится за полугодие.

² Приведены сведения о гражданских делах, разрешенных по существу (не включены дела, по которым производство прекращено или иск оставлен без рассмотрения).

портных средств». В нем даны разъяснения по вопросам, возникающим у судов при рассмотрении и разрешении таких споров, и страховые компании могли их учесть в своей правовой позиции по делам, находящимся в производстве судов.

ССТ: Как с введением финансового омбудсмана изменилась ситуация по другим видам страхования?

Н. П.: Закон о финансовом уполномоченном вводится в действие поэтапно в отношении различных финансовых организаций.

Применительно к страховым организациям его вступление в силу произошло в два этапа. С 1 июня 2019 г. — в отношении организаций, осуществляющих деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта, кроме железнодорожного, в том числе по добровольному страхованию автотранспортных средств.

С 28 ноября 2019 г. закон вступил в силу в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по иным видам страхования. Исключение составили те, кто осуществляет только обязательное медицинское страхование.

Пока в судах общей юрисдикции ситуация практически не изменилась, о чем наглядно говорит статистика. В отличие от споров по ОСАГО, споры по иным видам страхования составляют незначительную часть и для нагрузки судов не имеют принципиального значения.

ССТ: Какие категории споров, связанных со страхованием, есть сейчас?

Н. П.: Категории гражданских дел, инициированных в судах общей юрисдикции потребителями страховых услуг, с введением института финансового омбудсмана практически не изменились. Тем более, что в силу ч. 3 ст. 25 Закона о финансовом уполномоченном, если потребитель не согласен с решением финомбудсмана, он не может его обжаловать — только обратиться в суд с исковыми требованиями непосредственно к страховой организации.

А вот в отношении страховых организаций в судах общей юрисдикции появилась новая категория гражданских дел. Речь об оспаривании страховщиками решений финансового уполномоченного в соответствии со ст. 26 Закона. По ней возникает много вопросов и материально-правового, и процессуально-правового характера.

Закон содержит практически полноценный процедурный порядок деятельности финансового уполномоченного, придавая ему, по сути, статус квазисудебного органа. Вряд ли это оправдано, поскольку финансовый уполномоченный не отправляет и не может отправлять правосудие в силу ст. 118 Конституции Российской Федерации.

С введением института финомбудсмана у судов общей юрисдикции возникла масса процессуальных вопросов, с которыми приходится сталкиваться на всех стадиях гражданского судопроизводства: при принятии иска, при подготовке гражданского дела, при рассмотрении и разрешении дела в судебном разбирательстве. В Разъяснениях по вопросам применения Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» Президиума Верховного Суда РФ от 18 марта 2020 г. судам даны рекомендации, но исключительно по процессуально-правовым вопросам.

ССТ: Можно ли что-нибудь предпринять, чтобы уменьшить количество страховых споров?

Н. П.: В любом споре виноваты обе стороны, и мирное урегулирование конфликта на любом его этапе зависит от воли обеих сторон. Для снижения количества страховых споров нужен целый ряд мер, включая совершенствование законодательства о досудебном урегулировании, изменение поведения страховщиков, изменение поведения потребителей страховых услуг.

Например, действующая редакция Закона о финансовом уполномоченном предусматривает для потребителя многоступенчатый и масштабный порядок досудебного

урегулирования страховых споров. Это противоречит целям введения института финомбудсмана — сокращение сроков урегулирования споров, снижение материальных и временных затрат участников споров.

Естественно, это не способствует снятию социальной напряженности в страховании.

Следует законодательно закрепить более ясную и доступную процедуру досудебного порядка урегулирования спора, чтобы рядовой потребитель мог самостоятельно, без обращения к юристам защитить свои права.

ССТ: Изменилось ли поведение страховщиков с введением службы омбудсмана?

Н. П.: Не могу утверждать, что судам видна вся «картина» по страховым спорам, но одна цель Закона о финансовом уполномоченном достигнута — это облегчение финансового бремени для страховщиков при исполнении обязательств перед своими потребителями.

Положение ч. 6 ст. 24 Закона предусматривает взыскание со страховой организации штрафа в пользу потребителя за отказ добровольно исполнить не требование потребителя, а решение финансового уполномоченного. Поэтому у страховщиков нет стимула добровольно исполнять обязательства перед клиентом, пока он не обратится к финомбудсмену.

Положение ст. 26 Закона, дающее неограниченное право страховым организациям обжаловать в суде решения финансового уполномоченного, тоже не способствует урегулированию споров на раннем этапе: если страховщик обратился в суд, исполнение решения должно быть приостановлено.

По сути, страховщикам экономически выгодно затягивать сроки страховой выплаты клиентам, и потому поведение страховых организаций существенно не изменилось.

ССТ: Как Вы оцениваете текущий уровень злоупотребления правом со стороны автоюристов?

Н. П.: Судебная практика наглядно показывает, что страховые споры обусловлены не только ненадлежащим исполнением страховщиками обязательств перед клиентами,

но и недобросовестным поведением потребителей, и, прежде всего, их правопреемников по договорам цессии (уступке права).

Но страховые организации должны понимать, что ситуацию с так называемыми автоюристами породили они сами. Если формально подходить к исполнению обязательств, рядовому потребителю становится выгодно передать свое право требования профессиональному юристу. Так он получит выплату, хоть и меньше, чем можно было рассчитывать, но без временных и материальных затрат на споры со страховой организацией.

ССТ: Поможет ли в таких ситуациях финансовый уполномоченный?

Н. П.: Такая попытка в Законе предпринята. Например, по ч. 6 ст. 16 и п. 6 ч. 1 ст. 17 Закона предусмотрена оплата за рассмотрение финансовым уполномоченным обращения, если оно поступило от лица, которому уступлено право требования потребителя. Прямое обращение от потребителя финансовой услуги рассматривается бесплатно.

Для юридического лица, которому уступлено право требования потребителя, ч. 7 ст. 17 Закона предусматривает более жесткие требования в части содержания обращения к финансовому уполномоченному.

Идея разработчиков законопроекта вполне четко просматривается, но она затрагивает права потребителя финансовой услуги. Учитывая сложность и длительность процедуры досудебного урегулирования спора, ограничение на договорное представительство вполне логично вызвало недоумение юридического сообщества. Предпринятые частично меры на ситуацию в целом не повлияли, так как право требования по договору цессии может быть передано и после обращения потребителя к финомбудсмену.

Мы коснулись лишь небольшого круга вопросов, но и они свидетельствуют: эффективность института финансового уполномоченного в том виде, в котором он представлен в действующей редакции Закона, вызывает сомнения.