



*Совет службы финансового уполномоченного утвердил два основных внутренних документа, необходимых для запуска процесса рассмотрения споров граждан со страховщиками. Это положение о добровольном присоединении страховых компаний к работе с финуполномоченным, а также документ о размере платы за рассмотрение споров. Уже в мае страховые споры по ОСАГО можно будет попробовать решить через омбудсмена. Для граждан такое рассмотрение будет бесплатным, для страховщиков ставки будут ощутимыми, но не разорительными, для автоюристов — заградительными.* Как стало известно “Ъ”, в пятницу состоялось второе заседание совета службы финансового уполномоченного. Напомним, этот новый институт создан в соответствии с законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», который вступил в силу в сентябре 2018 года, в декабре 2018 года страховым омбудсменом был назначен Виктор Климов. Как сообщили “Ъ” в пресс-службе финомбудсмена, на заседании были утверждены основные документы, необходимые для запуска работы по спорам граждан с участниками финансового рынка: принят порядок добровольного присоединения страховщиков к работе со службой и утверждены ставки присоединительного взноса, а также платы за рассмотрение спора клиентов с компаниями и обращений «третьих лиц» (автоюристов).

Все участники финрынка с декабря 2018 года могут добровольно присоединяться к институту финуполномоченного. С 1 июня 2019 года споры по ОСАГО до подачи иска в суд будут рассматриваться финомбудсменом в обязательном порядке. По остальным видам страхования (кроме ОМС) обязательное рассмотрение стартует с 28 ноября 2019 года. Затем, с 1 января 2020 года к этой системе рассмотрения споров подключатся микрофинансовые организации, а с 1 января 2021 года — банки, кредитные потребительские кооперативы, ломбарды и НПФ. Уполномоченный будет разбирать споры на сумму до 500 тыс. руб.

Пока, впрочем, случаев добровольного присоединения страховщиков к системе нет. Как рассказал “Ъ” глава Всероссийского союза страховщиков Игорь Юргенс, страховые компании готовы к добровольному присоединению. По его словам, уже прошло тестирование личных кабинетов 30 страховщиков (программное обеспечение для связи уполномоченного с компаниями по жалобам граждан) и только у одной компании зафиксирован сбой, что говорит о высоком уровне готовности участников рынка. Утвержденные советом документы должны ускорить процесс присоединения. Список решившихся на него страховщиков будет опубликован на сайтах службы и ЦБ — это позволит гражданам, недовольным поведением страховщика, начинать жаловаться в службу уже в мае, не дожидаясь начала обязательного рассмотрения споров по ОСАГО уполномоченным.

По закону о финуполномоченном обращения граждан рассматриваются бесплатно. Для

компаний рассмотрение дел является платным, как и для «третьих лиц», выкупивших долг страховщика у граждан (автоюристов). Размеры ставок в службе не раскрывают, обещая это сделать позже. По информации “Ъ”, участники совета: представители ЦБ (первый зампред ЦБ Сергей Швецов возглавляет совет службы), ведомств, финомбудсмена и страхового лобби — договорились о том, чтобы размеры ставок были заградительными для автоюристов и ощутимыми, но не разорительными для страховщиков. Это сделано для того, чтобы компании стремились удовлетворить потребителя выплатой, не доводя до обращения к омбудсмену. По сведениям “Ъ”, размеры ставок для страховщиков по исходу дела будут существенно ниже средней выплаты ОСАГО, которая по итогам первых двух месяцев 2019 года составила 65,8 тыс. руб. Размеры ставок для автоюристов будут существенно выше, чем для страховщиков. По оценке Игоря Юргенса, финомбудсмену придется рассматривать до 300 тыс. страховых споров по ОСАГО в год. По данным судебного департамента при Верховном суде, только за первое полугодие 2018 года поступило 177 тыс. исков граждан к страховщикам, из них львиная доля пришлась на споры по ОСАГО — 158 тыс.

Коммерсант, 15.04.2019