Служба финомбудсмена начала выяснять отношения со страховщиками в арбитражных судах, компании оспаривают около 25% принятых решений уполномоченного, сообщил «Интерфаксу» эксперт страхового рынка. В самой службе финомбудсмена агентству сообщили, что «всего на рассмотрении за период с начала работы службы, с 1 июня этого года, находится около 120 споров, однако ни по одному из них решений судами пока не принималось. Первое заседание суда по спору со страховой компанией состоялось 27 августа».

Высокую долю оспаривания решений службы эксперт страхового рынка связывает не с разницей в юридических подходах к спору о страховой выплате, но с порядком оценки службой размера возмещения ущерба, с проведением экспертизы по событию, с использованием исходных данных, заложенных в расчет выплаты. В пресс-службе финомбудсмена назвали оценку эксперта некорректной. За квартал службой было рассмотрено несколько тыс споров, доля оспариваемых решений — менее 10 процентов.

«Большое количество споров связано с несогласием страховых компаний по сумме ущерба, — сообщил эксперт. — Сегодня страхователь может обратиться к службе с просьбой рассмотреть спор со страховщиком, вообще не приводя никаких расчетов по выплате. Служба назначает свою экспертизу оценки восстановительного ремонта. И хотя за основу берется единая методика расчета ущерба РСА, утвержденная ЦБ, страховщикам часто непонятно, откуда берется величина той или иной выплаты в решении службы. Самих экспертных заключений службы страховщики не видят. Страховое сообщество обратилось в службу с просьбой выкладывать результаты экспертизы по спорным случаям, рассматриваемым службой, в личные кабинеты страховых компаний. Возможно, экспертиза финомбудсмена выявила, к примеру, скрытые повреждения автомобиля, сумма выплаты выросла — спорить не с чем. А может быть, напротив, СК будет готова предоставить результаты трассологической экспертизы в качестве допаргумента. Тогда дело службы — принимать их в расчет или нет. Однако недостаток прозрачности процедур создает лишнее напряжение и споры со страховщиками».

Кроме того, большая доля судебных споров страховщиков с финомбудсменом вообще не связана с его решениями по страховым выплатам, пояснил «Интерфаксу» руководитель юридического направления крупной страховой компании. «Дело в том, что вместе с определением размера выплаты служба рассматривает ходатайства потребителей о присуждении страховой компании неустойки. За каждый день просрочки она составляет 1% от выплаты. Мы считаем, что такие решения не могут в принципе приниматься финомбудсменом, это компетенция судов. Поэтому присужденные неустойки также становятся основанием для обращений в суды, — сказал он. — В течение года будет накоплена судебная практика, затем Верховный суд РФ может дать свои разъяснения относительно прав новой службы по присуждению финансовой неустойки».

В картотеке Арбитражного суда Москвы несколько дней назад был зарегистрирован иск

от «Службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного» в отношении отраслевого финомбудсмена Виктора Климова «о признании решений и действий (бездействий) незаконными». В службе эту информацию опровергли и назвали технической ошибкой. Спустя некоторое время на сайте суда информация была обновлена, ошибка исправлена. Теперь в графе «истец» по данному делу значится АО «СК «Полис-Гарант». Иск к службе оказался одним из многих, где компания пытается оспорить позицию финомбудсмена.

По мнению заместителя генерального директора «Ингосстраха» Ильи Соломатина, «нет ничего удивительного в спорах страховщиков с финомбудсменом». «Финомбудсмен — новое явление для России. Сначала службой отрабатывался алгоритм взаимодействия с потребителями, когда две трети обращений отвергались службой из-за нарушений порядка их подачи. С гражданами вроде разобрались, теперь алгоритм взаимодействия настраивается между службой и страховщиками, это нормальная практика», — подчеркнул Соломатин. Он пояснил, что судить о спорах страховщиков со службой, ориентируясь на статистику рассмотрения споров в первые три месяца работы финомбудсмена, не стоит. «Анализ можно будет сделать, когда накопятся данные за более долгий период», — сказал представитель «Ингосстраха».

Служба финансового омбудсмена на первом этапе деятельности занимается досудебным разбирательством имущественных споров в сфере ОСАГО, в конце года зона внимания службы распространится на другие добровольные виды страхования. Обращения касаются споров на сумму не более 500 тыс. рублей. В перспективе служба финомбудсмена в РФ будет разбирать споры по иным направлениям деятельности финансового рынка.

Финмаркет, 4 сентября 2019 г.