

Механизм защиты интересов страхователей

© 2013 Улыбина Любовь Константиновна
кандидат экономических наук, профессор
Кубанский государственный аграрный университет
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, д. 13
E-mail: Ulibinalk@mail.ru

Рассмотрены теоретические аспекты, и предложены методологические подходы реализации институтов медиации, страхового омбудсмена для разрешения экономических споров между субъектами страховых взаимоотношений на страховом рынке.

Ключевые слова: страхование, страховые компании, экономические споры, институт медиации, омбудсмен, интерес, страхователи.

Исследование тенденций развития страхового рынка показало, что в страховой практике часто появляются дискуссионные обстоятельства между страховой компанией и страхователем (выгодоприобретателем), требующие оперативного и правового разрешения. Договорные отношения, наряду с обращением в судебные инстанции, допускают по усмотрению сторон и другие способы санкционирования конфликтных отношений. В страховании возможно разрешение спора с помощью института медиации, данный феномен органически встраивается в последнюю модель управления. Однако вопрос института медиации и его инструментов, медиативного соглашения является весьма дискуссионным в страховых взаимоотношениях.

Институт медиации, как и профессия медиатора, в Российской Федерации введен в 2011 г. Федеральным законом № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)» (медиатор в переводе с лат. mediator - арбитр)¹.

Для дальнейшего развития отечественного института медиации необходимо исследовать теоретические аспекты и методологические подходы использования данного института для разрешения экономических споров в зарубежных странах.

Институт медиации используется в странах Европы, Северной и Южной Америки, получает все большее распространение в Австралии, Новой Зеландии, Китае, Японии, России.

В Краснодарском крае с 2012 г. в качестве пилотного проекта разрабатывается механизм урегулирования споров между страхователями и страховщиками с помощью медиативных соглашений.

Медиация в страховании - это внесудебный способ разрешения спорных ситуаций между субъектами страховых взаимоотношений: страховщиком, страхователем или выгодоприобретателем при помощи авторитетного независимого посредника (медиатора)².

По нашему мнению, медиатор - это центральное лицо переговорного процесса по поводу краткосрочных конфликтных ситуаций в страховых договорных взаимоотношениях, от его авторитета, профессионализма, дипломатического такта зависит санация конфликта.

Основные преимущества использования института медиации в страховании по сравнению с судебным процессом реализуются на его принципах: добровольности, равноправия сторон, беспристрастности медиатора, конфиденциальности.

В отличие от судебного разбирательства, вступление всех конфликтующих сторон в процесс медиативных действий осуществляется на добровольной основе, а медиатор является свободно избранным. Принцип добровольности гласит, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, каждая из которых в любой момент может отказаться от медиации и прекратить данные переговоры.

Принцип добровольности гласит, что все постановления берутся исключительно по обоюдному согласию сторон, всякая из которых в любое время может отступить от медиации и прервать данные переговоры.

Принцип равноправия сторон состоит в том, что стороны не обладают процедурными преимуществами. Сторонам предоставляется равное право заявлять о своем мнении о конфликтной ситуации, обуславливать уведомление о переговорах, оценивать приемлемость суждений и обстоятельств соглашения.

Беспристрастность медиатора - это сохранение независимого, беспристрастного отношения с каждой из конфликтующих сторон и обеспечение им равноправного участия в переговорах.

Принцип конфиденциальности - все обсуждаемые в процессе медиации вопросы остаются внутри данного процесса.

Медиатор не выступает в качестве свидетеля, если рассматриваемое дело будет вручено су-

дебным инстанциям; не разглашает имеющуюся информацию, которой он обладает от персонального собеседования, если не получил на это особое разрешение от лица, сообщившего информацию.

Наиболее актуальным для участников страховых правоотношений является принцип конфиденциальности, так как в этом заинтересованы страховые компании, чтобы не подвергать риску собственную деловую репутацию с клиентами-страхователями, с каковыми сформировались долговременные и конфиденциальные отношения на страховом рынке (это особенно свойственно для разногласий между перестраховочными и страховыми институтами при перестраховании значительных рисков).

Разрешение краткосрочных конфликтных ситуаций при содействии медиатора санкционирует взять под защиту от разглашения многие вопросы во взаимоотношениях сторон, выработать достигаемыми для третьих лиц конфиденциальную информацию по страховому бизнесу, фактические действия, документы, ставшие основанием разногласий (см. рисунок).

ции позволяет страховым компаниям избежать ряда отрицательных моментов, которыми сопровождаются, как правило, дискуссии с участием иностранных субъектов, фермеров, предпринимателей:

- экономия времени - урегулирование претензии в судебном порядке занимает продолжительное время;
- экономия финансовых издержек на судебные и адвокатские расходы;
- передача дела в суд - ответчик имеет возможность предъявлять требования о выдвигании гарантии в касательстве указанных расходов.

По мнению экспертов, важнейшая проблема в современных условиях - это выполнение принятого в процессе медиации мирового соглашения.

На практике возникают случаи, когда одна из сторон может преднамеренно создавать видимость урегулирования конфликта, а в действительности затягивать время с целью избежать неблагоприятных последствий.

По мнению А. Еганяна, если в результате медиации заключено мировое соглашение, а одна



Рис. Организация медиативных соглашений по спорам между субъектами страховых отношений

Практика санации спорных ситуаций с помощью института медиации состоит из различных методологических подходов к толкованию важнейших условий соглашения по страхованию, установлению величины ущерба, производства страховых возмещений, по возникновению спора между перестраховочными или страховыми компаниями (см. таблицу).

Рассмотрение конфликтных ситуаций во внесудебном порядке на основе института медиации

из сторон его не выполняет, то это может быть расценено судом как дополнительное доказательство признания и ненадлежащего исполнения обязательств.

А.А. Чуб отмечает, что по сравнению с судебными способами санации споров институт медиации обладает своими важнейшими отличительными особенностями, это:

- доступность - медиатор как профессионал может посредничать при разрешении любых

Механизм реализации института медиации в страховании

Этап	Цель	Механизм реализации
Принятие дела к производству	Анализ выявленных проблем Отбор дел, соответствующих требованиям процесса медиации. Эта стадия необходима, потому что не каждое дело может быть принято к производству, так как оно должно соответствовать признакам медиации и нормам права	Вступительное слово медиатора Поочередное выступление сторон, они озвучивают свое видение проблемы, формируют мнение по спорным вопросам и излагают свои цели, которых они хотят достичь медиативным действием Прием заявления о медиации от сторон лицом, координирующим процесс медиации Установление контактов медиатора со всеми сторонами Разъяснение сторонам Правил проведения процесса медиации, прав и обязанностей сторон Медиатор знакомится с письменным материалом по делу Заключение и подписание соглашения сторон об участии в медиации Формируется развернутая повестка дня на последующих сессиях Назначение времени и даты проведения процесса медиации Выбор места и времени проведения медиации
Поиск решения	Выработка предложений Информационное и кондиционное обеспечение медиации для успешного разрешения спора Разрешение спора между сторонами и выработка взаимного соглашения на основе компромисса	Координация дела, принятого к рассмотрению в соответствии с правилами медиации Сбор информации, определение основного предмета спора и связанных с ним проблем Определение условий и требований сторон, высказывание о путях решения спора самими сторонами Анализ предложений на предмет их соответствия интересам сторон, исполнимости, последствия принятия такого решения и процесс решения конкретных проблем Медиатор помогает участникам лучше сформулировать их предложения и стимулирует их к поиску новых предложений Выработка предложений
Составление соглашения	Этапы подготовки соглашения: - урегулирование спора полностью или частично - взаимовыгодное решение общих проблем - достижение взаимоприемлемого соглашения на основе компромисса или консенсуса - выработка дополнительных условий по соглашению	Разработка и обсуждение взаимоприемлемого соглашения по существу спора или в его отдельных частях Достижение окончательного соглашения между сторонами по существу спора или его части Проверка предложений на реальность и редактирование письменного окончательного текста, устраивающего стороны Обсуждение мер, которые могут быть приняты в случае нарушения соглашения Возможно подписание сторонами соглашения о способах разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть между ними в будущем Четкое изложение принятых участниками решений, их текущих намерений и вариантов поведения в будущем Внесение положений, которые дадут возможности корректировки соглашения в случае тех или иных изменений
Подписание и утверждение соглашения	Достижение окончательного соглашения Оформление соглашения Закрытие процесса медиации	Осуществление юридического соглашения путем подписания, при необходимости его юридическое оформление (нотариальное удостоверение соглашения) Определение того, какие механизмы обеспечат наиболее быстрое и эффективное утверждение принятого документа, какие представители сторон будут этим заниматься и какие ресурсы для этого потребуются Выступление медиатора с заключительным словом
Выполнение, пересмотр и коррективы соглашения	Возможны дополнительные встречи	Обязанность сторон самостоятельно выполнить принятые на себя обязательства в соответствии с условиями соглашения Медиатор не несет ответственности за последствия выполнения соглашения, принятого сторонами в процессе медиации, он отвечает только за проведение процесса согласно установленным правилам Возможны дополнительные встречи со сторонами, когда им необходимо договориться о механизмах выполнения соглашения или о совместном пересмотре сторонами ранее неизвестных фактов

финансовых споров, основываясь на заинтересованностях сторон, этических нормах и собственном житейском опыте;

- конфиденциальность - медиация ограничивается рамками взаимоотношений оппонентов и медиатора, что существенно для сторон в случае, если дискуссия касается коммерческих интересов сторон, и их гласность, возможно, повлечет убытки или другие отрицательные результаты;

- действенность - стороны сохраняют деловые партнерские отношения, избегая публичной огласки спора в судебных инстанциях;

- оперативность - в медиации оппоненты восстанавливают быстро и взаимовыгодно имеющиеся конфликты;

- экономичность - работа медиатора может реализовываться на платной и бесплатной основе (экономия на судебных издержках);

- результативность - медиатор, учитывая интересы всех оппонентов, концентрирует стороны по пути определения взаимоприемлемого решения;

- управляемость - процедура медиации на добровольной основе, заключение договора, автономный поиск медиатора и установление последовательности проведения медиации.

Таким образом, реализация концепции института медиации как пилотного проекта на региональном страховом рынке нацелена на выработку взаимоприемлемых решений для урегулирования краткосрочных конфликтных ситуаций по договорам между страхователями и страховыми (перестраховочными) компаниями, что позволит страховщикам преодолеть возникшие разногласия, сохранить партнерские отношения с потенциальными страхователями и позитивную деловую репутацию в страховой деятельности.

В создавшейся обстановке, по нашему мнению, нужно сформировать институт уполномоченного по правам клиентов - страхователей, или омбудсмена, обширно использующийся в таких государствах, как Германия, Великобритания, США, Швеция, Казахстан.

Можно выделить вытекающие предпосылки:

- 1) двойственная судебная практика урегулирования страховых споров;

- 2) увеличение количества жалоб домохозяйств на функционирование страховых организаций;

- 3) слабая степень результативности функционирования обществ по защите прав клиентов-страхователей, выгодоприобретателей, застрахованных;

- 4) неделикатная оценка численности жалоб, поступающих от страхователей страховых компаний, так как они имеют право обращаться в то же время в несколько структур;

- 5) нераспространение действия положений, закрепленных в Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", в части органа государственного контроля над соблюдением прав страхователей на страховом рынке;

- 6) главным образом формальные ответы органов государственной власти на жалобы страхователей;

- 7) неразработанность механизма по принятию мер, направленных на защиту интересов клиентов-страхователей, застрахованных при неисполнении страховой организацией в полном объеме собственных обязательств.

По мнению экспертов, создание такого института вероятно в нескольких вариациях: на базе ассоциаций страховых компаний, на базе судебных органов, а также при федеральном органе исполнительной власти.

Формирование предоставленного института по защите прав страхователей по инициативе страховщиков на базе их союзов и ассоциаций не представляется возможным по ряду причин. Несмотря на то, что общественные объединения страховщиков существуют на отечественном страховом рынке уже более 20 лет, их основной задачей продолжает оставаться защита интересов своих участников - страховых компаний, при этом данные саморегулируемые организации преимущественно являются зависимыми от страховщиков.

Страховые компании не изъявляют внимания в организации альтернативного механизма защиты прав страхователей на базе созданных ассоциаций страховщиков.

Таким образом, формирование института страхового омбудсмена на базе ассоциаций страховых организаций нецелесообразно, так как со стороны страхователей к ним проявляется меньшее доверие, чем, например, к органам государственной власти, отсутствует у страховщиков потребность в создании данного института в рамках своих союзов и объединений, преобладают на рынке страховых услуг интересы страховщиков.

Формирование омбудсмена в рамках имеющейся судебной системы также, по нашему суждению, не представляется возможным по ряду причин, рассмотренных выше.

В дополнение надлежит обозначить, что судебная практика в России по рассмотрению страховых дискуссий не обращена на защиту прав страхователей. Она обнаруживает, что в большинстве происшествий в судебном порядке подвергаются рассмотрению несогласованности между страховой компанией и другими участниками рынка страхования, а не с домохозяйствами.

Видимо, формирование института уполномоченного по правам клиентов-страхователей

нужно учреждать по инициативе государства при Министерстве финансов Российской Федерации в рамках стратегических мероприятий позитивного развития страхового бизнеса в стране.

Процесс формирования и позитивной выработки института страхового омбудсмена надлежит разделить на этапы.

Страховой омбудсмен обязан избираться страховыми ассоциациями вместе с ассоциациями по защите прав страхователей при содействии мегарегулятора на двухлетний период.

Страховой омбудсмен не обязан работать в страховых компаниях и (или) быть аффилированным лицом страховой компании, а также не должен занимать никакой из постов в федеральных органах исполнительной власти.

Институт страхового омбудсмена не выполняет судебных функциональных обязанностей и должен приступать к рассмотрению обращения только на основании заявления от страхователя.

Страховой омбудсмен обязан оказывать услуги по санации претензий для субъектов страхового рынка (страховых компаний, страховых брокеров и агентов).

Предоставленный институт обязан взаимодействовать с потребителями страховых услуг - домохозяйствами.

Его деятельность обязана базироваться на принципах автономного и конфиденциального разрешения дискуссий в целях совершенствования российского страхового рынка, а также на принципах: справедливости, ответственности, результативности, компетентности и оперативности.

Рассмотрим механизм функционирования страхового омбудсмена.

На первом этапе в деятельности страхового омбудсмена возникает трансляция обращения от страхователя, либо застрахованного, либо выгодоприобретателя. Данное обращение может быть вручено омбудсмену в виде письменного заявления или по телефону.

Затем омбудсменом надлежит принятие решения о рассмотрении данной жалобы или же об отказе в нем. Далее омбудсмен запрашивает необходимую информацию опосредованно в страховой компании, надзорном органе или в какой-либо другой организации, владеющей интересующей его информацией.

Для реализации процесса разбора жалобы необходимо: сбор нужной информации; подробное исследование документов, имеющих отношение к разбираемой жалобе; проведение общих

встреч со страховщиком, страхователем, отдавшим заявление, и омбудсменом; ведение дискуссий между сторонами рассогласованности (страховщиком и страхователем) с целью выработки решения, удовлетворяющего данные стороны; принятие временных согласий в целях приобретения новейших фактов и документов по разбираемой жалобе; заключение договора между сторонами конфликта.

Завершающим этапом в процессе рассмотрения претензии является принятие должного решения, которое означает неукоснительный характер для страховой компании.

Важнейшая задача для страхового омбудсмена - санация проблемы, возникшей между сторонами. При формировании механизма организации страхового омбудсмена нужно четко регламентировать его функционирование: законодательно закрепить сроки реализации этапов работы. Четкое определение сроков для исполнения того или иного этапа при рассмотрении жалобы содействует повышению доверия страхователей и увеличивает вероятность урегулирования конфликта.

Как видно из механизма организации работы страхового омбудсмена, результат урегулирования конфликта может быть выражен как в денежной, так и в нематериальной форме.

В денежной форме осуществляется выплата: материального ущерба, понесенного заявителем; упущенной выгоды; морального вреда и материального ущерба за причиненные неудобства.

Постановление страхового омбудсмена является неокончательным для страхователя, застрахованного, выгодоприобретателя, далее возможно рассмотрение своей претензии страховым омбудсменом обратиться в суд или иной уполномоченный орган исполнительной власти.

Следовательно, введение страхового омбудсмена на рынке страхования приведет к трансформации в работе страховых инструментов, позволяющих увеличить эффективность развития экономики, качественно выработать взаимоотношения между страховыми институтами, страхователями, государством.

¹ Закон РФ от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

² Там же.