

ГОЛОВА ГО "ІГС" СВІТЛАНА ЖУКОВА ПРО ПЕРШІ ПІДСУМКИ ТА ПЕРШІ КРОКИ ВПРОВАДЖЕННЯ АЛЬТЕРНАТИВНОГО (ПОЗАСУДОВОГО) МЕХАНІЗМУ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ

Світлана Жукова, Голова ГО «ІГС» та лідер проекту «Офіс страхового примирителя» розповідає про перші успіхи у впровадженні альтернативного механізму вирішення спорів у страхуванні та особливості взаємодії Офісу страхового примирителя зі споживачами та страховими компаніями.

Перші кроки

В Україні на початку 2020 року споживачі страхових послуг одержали можливість вирішити спір зі страховою компанією без звернення до суду. Альтернативний механізм вирішення спорів у страхуванні запроваджено завдяки грантовій підтримці Проекту USAID «Трансформація фінансового сектора», що реалізується Офісом страхового примирителя на базі громадської організації «Інститут Громадянських Свобод»(Civil Liberties).

Цей механізм дозволяє вирішити спір між споживачем та страховою компанією без витратного судового процесу, а також надає допомогу споживачам страхових послуг у захисті своїх прав, отримання ними кваліфікованої допомоги та консультації від незалежного арбітра.

Впроваджений механізм вирішення спорів у сфері страхування, що передбачає добровільне приєднання страхових компаній до Меморандуму про взаєморозуміння та співпрацю під час вирішення спору між споживачами та страховиками, є корисним не тільки для споживачів страхових послуг, а і для самих страхових компаній. І, перш за все, ця користь знаходиться у площині довіри споживачів до страхування як інституції та довіри до страхових компаній як надавачів послуги, що очевидно підвищує попит на цю послугу.

До проекту вже долучилося 6 страхових компаній, яких ми сміливо відносимо до клієнторієнтовних компаній – таких, що надають своїм клієнтам більше можливостей для захисту своїх прав, та відкритих до нових механізмів із захисту прав споживачів.

Хто може звернутися до Офісу страхового примирителя?

До Офісу за отриманням юридичних консультацій щодо вирішення непорозумінь зі страховою компанією можуть звернутися споживачі будь-якої страхової компанії, незалежно від того чи приєдналася така компанія до Меморандуму чи ні.

Для вирішення спору зі страховиком із застосуванням позасудового механізму вирішення спору є необхідною добровільна згода страхової компанії на це. Ця згода реалізується через приєднання до Меморандуму.

У разі надходження звернення щодо вирішення спору із страховиком, що приєднався до Меморандуму, процедура розгляду є швидкою та нескладною. Офіс у такому випадку прагне до укладання між сторонами спору мирової угоди.

Якщо надходить звернення щодо спору зі страховою компанією, яка ще не приєдналася до Меморандуму, тоді Офіс звертається до цієї компанії із пропозицією про приєднання. У разі не виявлення нею згоди або якщо заявник

воліє якнайшвидшого вирішення суперечки, не очікуючи відповіді компанії, Офіс надає консультацію щодо спірного питання та рекомендації щодо вирішення спору.

Як і для споживачів, так і для страхових компаній позасудовий розгляд спорів на базі Офісу страхового примирителя та надання ним консультацій є безоплатним.

З якими питання звертаються до Офісу страхового примирителя?

Клієнти, що вже звернулись до Офісу страхового примирителя, потребували допомоги у вирішенні спору зі страховиком. Найчастіше звернення стосуються умов здійснення страхового відшкодування (виплати) та консультацій щодо прав та обов'язків за договором страхування.

Траплялись випадки, коли перед поданням звернення, людина запитувала про те, чи зможе вона звернутись до суду у разі, якщо в запропонований нами спосіб вирішити спір не вдасться.

Обрання альтернативного механізму вирішення спорів є добровільним вибором, і навіть після звернення до нас, отримавши консультацію, заявники не обмежені у праві звернутись до суду чи регулятора, та мають повне право самостійно вирішувати яким чином діяти. Наше завдання - надати якісну допомогу, пораду у вирішенні питання зі страховиком.

Люди схильні довіряти незалежній особі, і ті, хто про нас дізнався та потребував допомоги, звертались саме за отриманням професійної неупередженої консультації.

До прикладу до нас звернувся страхувальник із запитанням «Чи є у мене шанс отримати через суд компенсацію за відміну подорожі у зв'язку з обмежувальними заходами, пов'язаними із розповсюдженням COVID-19?». Людина досить глибоко сама розібралась у цьому питанні та вивчила умови відповідного договору страхування. І після цього у неї виникла потреба у незалежній думці. Чи все так безперспективно у разі формального невиконання умов договору для здійснення виплати? Ми надали ґрунтовну юридичну консультацію, оцінили перспективи та порекомендували низку необхідних юридично значущих дій, що передбачають, в першу чергу, звернення із відповідними аргументами до туроператора та страховика.

Зустрічались випадки, коли заявником подавалась неповна інформація щодо обставин спірного питання. Наприклад, страховик у рішенні про відмову у виплаті страхового відшкодування посилається на певні дії, слова, інформацію, надану йому споживачем, а при зверненні до нас, споживач воліє замовчати ці факти. В такому випадку ми повідомляємо заявнику, що за таких обставин ми не можемо вирішити спір, оскільки відсутня інформація для неупередженого висновку.

Є ситуації, коли заявники не володіли інформацією чим керується страховик при прийнятті рішення. Але, як виявилось, питання виникало в тих випадках, коли договір укладався шляхом приєднання і у споживача була лише одна сторінка (індивідуальна частина договору приєднання), а всі інші істотні умови, в тому числі, умови здійснення страхового відшкодування містились у загальній частині договору, розміщеній на веб-сайтах страховиків. Іноді такі документи не просто було знайти на сайті, оскільки розміщувалась на сайті страховиків не за прямим посиланням співставним з назвою договору страхування, а, зокрема, за умовною назвою страхового продукту, що вносило неоднозначність та ускладнювало пошук.

Перші підсумки

Підсумовуючи цей непростий, але цікавий період «перших кроків» впровадження альтернативного механізму вирішення спорів між страховиками та їх споживачами, можна із впевненістю казати про успіхи у цьому напрямку. Є вдячність споживачів, що зверталися до нас за отриманням консультаційної підтримки та за вирішенням спору, а страхові компанії приєднуються до проекту.

Впевнена, що з часом все більше користувачів страхових послуг будуть дізнаватись про свої права та можливості, в тому числі і завдяки нашим зусиллям. Ми прагнемо, щоб як найбільше людей знало про свої права, як споживача фінансових послуг, та могли їх захистити.

Наголошу, що у випадку спорів нашою метою є досягнення мирової угоди між споживачем і страховиком. І такий позитивний досвід у нас також вже є. Ми прагнемо надати споживачам зручний спосіб вирішення проблемного питання зі страховиком. Пропонуємо страховим компаніям приєднуватись до Меморандуму та надати новий поштовх до підвищення довіри до страхування.

У багатьох країнах світу процедура альтернативного врегулювання спору є однією з найпопулярніших форм врегулювання конфлікту. Приміром, у США, Канаді, Нідерландах 83-85% всіх спорів врегульовується із застосуванням альтернативного врегулювання спору.

Переконана, що і в Україні, як і у багатьох розвинутих країнах світу, альтернативний механізм вирішення спорів засвідчить свою ефективність.