

**ЗВІТ**

**ОФІСУ СТРАХОВОГО ПРИМИРИТЕЛЯ**

**ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

**СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ**



**II квартал 2020 року**



**ПРОЕКТ USAID**  
**«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»**

Ця діяльність здійснюється завдяки підтримці Агентства США з міжнародного розвитку в рамках гранта, наданого Проектом USAID «Трансформація фінансового сектору». Висловлені в цьому матеріалі думки автора необов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або Уряду США.

## ПРО АЛЬТЕРНАТИВНИЙ (ПОЗАСУДОВИЙ) МЕХАНІЗМ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ

Із січня 2020 року в Україні впроваджено альтернативний (позасудовий) механізм вирішення спорів у сфері страхування, що реалізується Офісом страхового примирителя ГО «Інститут Громадянських Свобод» (Civil Liberties), завдяки грантовій підтримці Проекту USAID «Трансформація фінансового сектора».

Впроваджений механізм вирішення спорів у сфері страхування передбачає добровільне приєднання страхових компаній до Меморандуму про взаєморозуміння та співпрацю під час вирішення спору між споживачами та страховиками (Меморандум).

До Офісу страхового примирителя за отриманням роз'яснень, консультацій щодо вирішення непорозумінь зі страховою компанією можуть звернутися споживачі будь-якої страхової компанії, незалежно від того чи приєдналися 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. Якщо надходить звернення щодо спору зі страховою компанією, яка ще не приєдналася до Меморандуму, тоді Офіс страхового примирителя звертається до цієї компанії із пропозицією про приєднання. У разі не виявлення нею згоди або якщо заявник бажає якнайшвидшого вирішення суперечки, не очікуючи відповіді компанії, Офіс страхового примирителя надає консультацію щодо спірного питання та рекомендації щодо подальших дій задля вирішення спору.

Страхові компанії після приєднання до Меморандуму мають:

- інформувати своїх споживачів про можливість звернення до Офісу страхового примирителя для вирішення спору в позасудового порядку;
- надавати Офісу страхового примирителя на його запит інформацію, необхідну для розгляду конкретного спору.

### **Станом на 01.07.2020 року до Меморандуму приєдналися**

- Приватне акціонерне товариство «УКРАЇНСЬКА АКЦІОНЕРНА СТРАХОВА КОМПАНІЯ АСКА-ЖИТТЯ»
- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «КНЯЖА ЛАЙФ ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП»
- Приватне акціонерне товариство «Українська страхова компанія «КНЯЖА ВІЄННА ІНШУРАНС ГРУП»
- Приватне акціонерне товариство «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»
- Приватне акціонерне товариство «Європейське туристичне страхування»
- Приватне акціонерне товариство «МетЛайф»
- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія ГРАВЕ УКРАЇНА»;
- Приватне акціонерне товариство «ГРАВЕ УКРАЇНА страхування життя»;
- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АРКС»
- Товариство з додатковою відповідальністю «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРКС ЛАЙФ»
- Товариство з додатковою відповідальністю «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «МОТОР-ГАРАНТ»

## ПРОСВІТНИЦЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ

Значна увага Офісу страхового примирителя приділяється просвітницькій діяльності, яка направлена на підвищення фінансової грамотності споживачів, обізнаності споживачів про свої права та шляхи їх захисту.

З цією метою Офісом страхового примирителя на регулярній основі на веб-сайті [ipk.org.ua](http://ipk.org.ua) розміщуються просвітницькі матеріали про:

- права споживачів та методи їх захисту, судову практику щодо страхових спорів, новели законодавства у сфері прав споживачів тощо - у розділі «Корисно для споживача»;
- механізм позасудового вирішення спорів у різних країнах світу та його переваги - у розділі «Світовий досвід».

Так, у II кварталі 2020 року у розділі «Корисно для споживача» на веб-сайті Офісу страхового примирителя опубліковані такі просвітницькі матеріали:

- Як правильно сторонам договору обміняти інформацією за допомогою електронної пошти
- Яку інформацію мають право отримати споживачі перед укладанням договору страхування?
- Хто контролює страховиків?
- Як споживачу отримати примірник договору про надання фінансових послуг, укладеного шляхом приєднання?
- Як законодавче визначення терміну «споживач фінансових послуг» допомагає у захисті прав
- Для розгляду справ про захист прав споживачів - спрощене позовне провадження
- Неоднозначні умови договору тлумачаться на користь споживача
- Можливість вирішити спір зі страховою компанією без звернення до суду
- Які умови договору є несправедливими?
- Бачення Національного банку щодо побудови системи захисту прав споживачів послуг у сфері страхування
- Які умови мають бути у договорі страхування життя?

У розділі «Світовий досвід» оприлюднені наступні просвітницькі матеріали:

- Про європейський досвід побудови установи фінансового (страхового) омбудсмена
- Фінансовий омбудсмен – як це працює в світі
- Принципи діяльності установ із позасудового врегулювання спорів про захист прав споживачів
- Страховий омбудсмен Німеччини
- Як працює механізм позасудового вирішення спорів у сфері страхування у Литві?
- Страховий омбудсмен у Франції
- Про міжнародну мережу фінансових омбудсменів FIN-NET
- Директива ЄС про альтернативне вирішення спорів.

Сайт Офісу страхового примирителя є безкоштовним інформаційним ресурсом для споживачів страхових послуг, створеним для допомоги споживачам у захисті своїх прав та законних інтересів.

## ЗВЕРНЕННЯ, ЩО НАДІЙШЛИ

Офісом страхового примирителя забезпечено прийняття звернень споживачів та надання консультацій та роз'яснень наступними каналами:

- телефонного зв'язку,
- електронної пошти Офісу,
- веб-сайту Офісу, що передбачає можливість поставити запитання;
- Фейсбук-сторінки Офісу, що передбачає можливість задати запитання;
- за допомогою Messenger Фейсбук-сторінки.

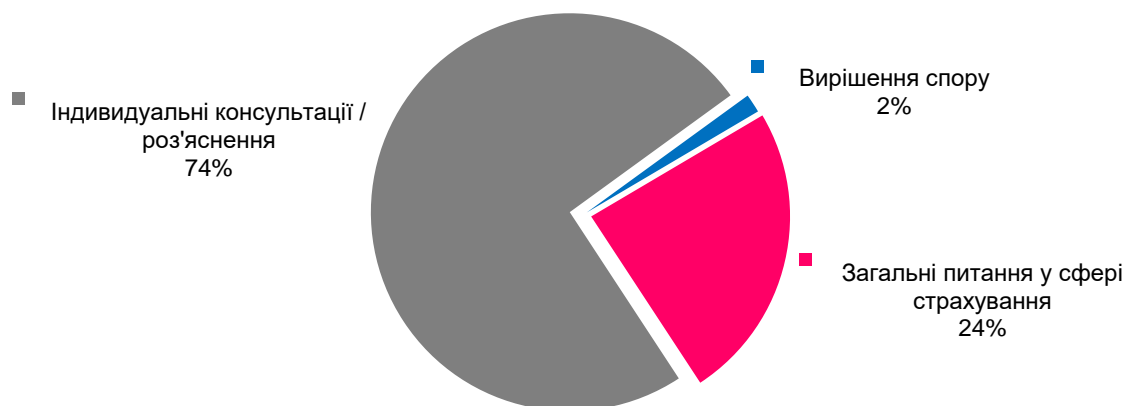
У квітні - червні 2020 року Офісом страхового примирителя через різні канали зв'язку отримано 66 звернень. Найпоширеніший спосіб звернення – телефон (43 звернення) та електронна пошта (17 звернень). Менш активно споживачі зверталися з використанням Messenger Фейсбук-сторінки – 6 звернень.

За 16 зверненнями надані консультації щодо загальних питань у сфері страхування (строк набрання чинності договору страхування, перелік необхідних документів для виплати страхового відшкодування, строк здійснення страхової виплати / страхового відшкодування, порядок оскарження тощо).

За 49 зверненнями Офісом страхового примирителя надано індивідуальні консультації / роз'яснення щодо конкретного страхового випадку із оцінкою ситуації, з приводу якої споживач звернувся, та конкретні поради щодо подальших дій заявника з урахуванням умов договору, приписів законодавства, судової практики.

За 1 зверненням вирішено спір шляхом досягнення мирової угоди між страховиком та споживачем.

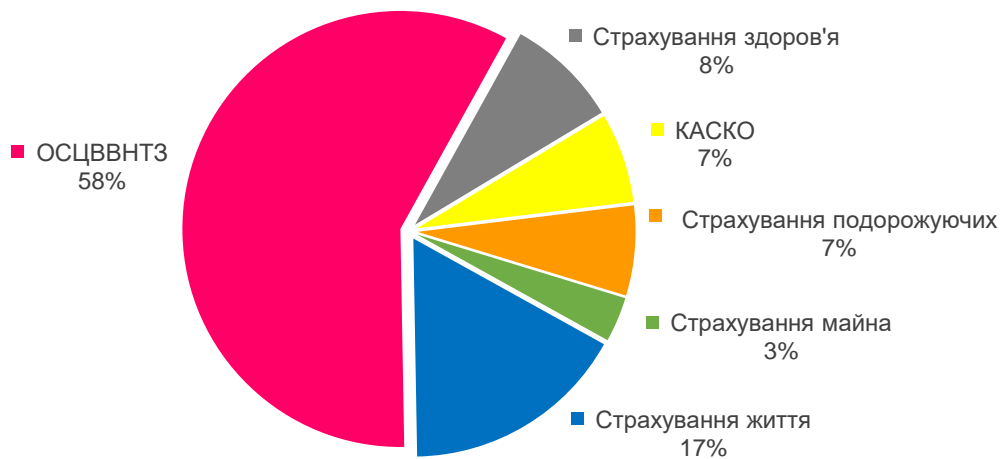
### Статистика звернень по суті відповіді



За видами страхування ці звернення стосувалися: страхування life – 10 звернень; страхування non-life – 56 звернень. За ризиковими видами страхування звернення стосувалися:

- ОСЦПВ ВНТЗ – 35 звернень,
- страхування від нещасних випадків – 6 звернень,
- страхування здоров'я – 5 звернень,
- КАСКО – 4 звернення,
- страхування подорожуючих – 4 звернення,
- страхування майна – 2 звернення.

### Статистика звернень за видами страхування



Із 66 звернень, що надійшли у II кварталі 2020 року, 5 звернень стосувалися страховиків, які приєдналися до Меморандуму.

Всього за II квартали поточного року до Офісу страхового примирителя надійшло 93 звернення.

## РЕЗУЛЬТАТИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

### Консультування

Серед найпоширеніших питань, з якими зверталися споживачі послуг у сфері страхування до Офісу страхового примирителя – оцінка підставності відмови у страховій виплаті/страховому відшкодуванні, вимоги страховика до споживача надати певний документ для страхової виплати/страхового відшкодування, незгода із розміром страхового відшкодування, що пропонується страховиком.

Кожне звернення споживача – це окрема історія, що потребує вивчення та аналізу, врахування всіх чинників, що призвели до ситуації, що потребує вирішення, надання споживачу роз'яснення чи поради щодо подальших дій на підставі законодавчих приписів, судової практики.

Нерідко споживачі звертаються до Офісу страхового примирителя ще до прийняття страховиком рішення за заявою про виплату, тобто ще на етапі розгляду страховиком поданих документів, в т.ч. у разі отримання від страховика усних вимог про надання певних документів.

Споживач, отримуючи незалежну оцінку ситуації, розуміє, яке рішення може бути прийняте та на яких підставах, на що він має право та може розраховувати, що треба зробити для отримання того, на що має право.

Обрання альтернативного механізму вирішення спорів є добровільним вибором, і навіть після звернення до Офісу страхового примирителя, отримавши консультацію, заявники не обмежені у праві звернутись до суду чи регулятора, та мають повне право самостійно вирішувати яким чином діяти. Завдання Офісу страхового примирителя - надати якісну допомогу, пораду у вирішенні питання зі страховиком, дотримуючись принципів неупередженості, незалежності та об'єктивності.



## Вирішення спірних питань

У зверненні щодо вирішення спору заявник повідомив про нещасний випадок, з який з ним трапився при катанні на лижах, та подальші його дії по зверненню до страхової за отриманням страхової виплати за договором страхування. При цьому, страхова компанія за його заявою оплатила лише частину понесених ним витрат. Офісом страхового примирителя за результатами розгляду цього звернення були проведені перемовини із страховиком, який погодився розглянути, з урахуванням викладених аргументів, питання, пов'язане із страховим випадком, що стався із заявником. Застосування процедури альтернативного вирішення спорів допомогло швидко вирішити це питання. Сторонами було досягнуто мирової угоди, заявнику страхова виплатила гроші, на отримання яких він перед зверненням до Офісу страхового примирителя вже особливо не розраховував. За цим зверненням спір вирішено шляхом досягнення мирової угоди між споживачем та страховою компанією.

Страхова компанія відмовила споживачу у страховій виплаті за одним із двох страхових випадків. Після звернення до Офісу страхового примирителя та отримання консультацій за цими випадками, споживач повторно звернувся до страховика. У телефонній розмові із представником страховика з'ясувалося, що для отримання страхової виплати за другим випадком споживачу треба лише надати одну довідку. Тобто, в даному випадку, можна констатувати проблему неналежної комунікації та/або неповного надання інформації споживачу щодо необхідних дій для отримання страхової виплати. У подальшому виплату споживачем було отримано.

## Питання, що потребують уваги

Аналіз, розглянутих Офісом страхового примирителя у II кварталі 2020 року звернень споживачів, засвідчив про перманентне існування такого проблемного питання як ненадання заявником, у тому числі замовчування, повної інформації щодо відповідної події.

Відсутність вичерпної інформації від заявника щодо обставин події, в тому числі, ненадання копії договору страхування, позбавляє Офіс страхового примирителя можливості надати повну оцінку ситуації, вирішити питання по суті. Офісом страхового примирителя звертає увагу споживачів на необхідність надання повної інформації щодо відповідних обставин, що є обов'язковою передумовою до вирішення окресленого у зверненні питання.

До виявлених проблемних питань відноситься неналежна комунікація представників страховиків зі споживачами, що звертаються із заявами про страхову виплату (страхове відшкодування). Це стосується не роз'яснення заявникам повної інформації щодо підстав для відмови у виплаті.