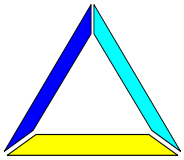
Інститут Економічних Досліджень та Політичних Консультацій в Україні
Німецька Консультативна Група з Питань Економічних Реформ

01034 Київ, вул. Рейтарська, 8/5-А, тел. (+38044) 228-6342, 228-6360, факс 228-6336
E-mail: institute@ier.kiev.ua, http://www.ier.kiev.ua



T31

Удосконалення процедури вирішення суперечок у страховому секторі України: пропозиція щодо створення інституту страхового Омбудсмана

Резюме

Для роботи сектора страхування важливе значення має існування належних механізмів вирішення суперечок. В Україні судовий розгляд страхових суперечок нерідко коштує дорого, завдає чимало клопоту та не забезпечує справедливого вирішення. Це перешкоджає розвитку сектора.

Для покращення цієї ситуації ми пропонуємо впровадити інститут страхового Омбудсмана, за створення та фінансування якого повинна відповідати страхова галузь. На нього буде покладено завдання виступати посередником у суперечках між застрахованими особами та страховими компаніями і вирішувати їх гнучко, об'єктивно та без зайвих витрат. Інститут Омбудсмана повинен бути незалежним за структурою та статусом. Отже, він повинен очолюватись фахівцем з доброю репутацією, а нагляд за його діяльністю повинна здійснювати незалежна Рада. Окрім цього, рішення Омбудсмана повинне мати обов'язкову силу для всіх страхових компаній, що є членами цього інституту.

Ефективно функціонуючий інститут Обмудсмана буде вигідним усім учасникам ринку: права споживачів будуть краще захищені та стандарти послуг будуть вищими . Це може суттєво покращити імідж страхової галузі та стати рушійною силою зростання ринку. Зміцнення довіри до страхових компаній, що є учасниками інституту Омбудсмана, дозволить їм залучити нових клієнтів. Зрештою, у виграші буде і держава: Омбудсмани дозволять зменшити навантаження на суди та наглядові органи.

Зміст

1. Важливість адекватного вирішення суперечок для страхового сектора
2. Характеристика адекватного вирішення суперечок у страховому секторі
3. Поточний стан вирішення суперечок у страховому секторі України
4. Пропозиції щодо поліпшення поточної ситуації: страховий Омбудсман
5. Вигода від інституту Омбудсмана для України
6. Детальні рекомендації щодо діяльності інституту Омбудсмана в Україні

1. Важливість адекватного вирішення суперечок для страхового сектора

Функціонування страхового сектора країни значною мірою залежить від якості та ефективності її механізмів вирішення суперечок. Суперечки між страховими компаніями та держателями страхових полісів є звичним та неминучим явищем. Якщо не вирішувати їх ефективно та справедливо, це викличе зайві витрати та може стати головною перепоною на шляху розвитку здорової страхової галузі.

2. Характеристика адекватного вирішення суперечок у страховому секторі

Оскільки в господарських стосунках суперечки неодмінно виникають, їх необхідно вирішувати належним чином. Ефективний механізм врегулювання суперечок має задовольняти три фундаментальні критерії: економічна ефективність, справедливість та доступність.

По-перше, вирішення суперечок повинно бути *економічно ефективним та швидким.* Інституції та процедури врегулювання суперечок повинні споживати якомога менше економічних ресурсів. Ефективність означає також зведення до мінімуму затримок у прийнятті рішень. Швидке врегулювання суперечок суттєво вливає на зменшення пов'язаних з ними витрат.

По-друге, суперечки повинні вирішуватись *неупереджено та справедливо*. Сторони конфлікту повинні відчувати безпристрасне та об'єктивне ставлення до себе. Процес вирішення суперечки та участь у ньому повинна задовольняти сторони. Це вимагає високого рівня прозорості у питанні прийняття рішень. Кожне рішення повинне бути зрозумілим та добре обґрунтованим. З метою сприяння справедливості система також повинна бути структурована таким чином, щоб збалансовувати нерівність у позиціях сторін.

По-третє, схема вирішення суперечок має бути *легко доступною та добре відомою.* У більшості країн головним бар'єром на шляху формального вирішення суперечок є витрати. До головних причин, що можуть відвернути від використання цієї схеми, належать також і її загальна неефективність через затримки чи надмірну складність. Належна доступність означає, що сторони знають про існування цієї системи та в змозі використовувати її для захисту своїх позицій без надмірних витрат і зусиль.

3. Поточна ситуація з вирішенням суперечок у страховому секторі України

Поточна ситуація в Україні з вирішенням суперечок у страховому секторі, якщо оцінювати її за вищенаведеними критеріями, залишає бажати кращого. На судову систему покладено завдання вирішувати всі страхові суперечки. Однак на сьогодні суди не відповідають вимогам гарної системи вирішення суперечок.

По-перше, існуюча судова система неефективна. Вона не має достатньо персоналу та коштів. Водночас швидко зростає кількість позовів для судового розгляду. Тому судові справи вимагають значну кількість часу і зусиль. Затримки зазвичай призводяться до високих судових витрат та незадоволення причетних сторін. Державні судді не мають достатньо досвіду судового розгляду страхових справ та навичок для ефективного й об'єктивного вирішення страхових суперечок.

По-друге, судова система не є ні справедливою, ні прозорою. У питаннях страхування застраховані особи у більшості випадків не знають своїх прав та часто не можуть забезпечити їх дотримання. Важко передбачити та зрозуміти, як приймаються рішення. Немає жодної гарантії того, що суд винесе рішення на користь сторони з найсильнішою правовою позицією. Більш вірогідно, що перевагу буде надано стороні з більшими ресурсами та впливом. Довіра громадськості до судової системи залишається низькою. Попри десятиліття модернізації та успішного реформування українські суди ще мають показати себе як незалежні та впливові органи. Серед бізнесменів та громадськості міцно вкоренилась думка, що у більшості випадків судову справу неможливо виграти без хабаря.

По-третє, доступ до судочинства є незадовільним. Через високі витрати, неефективність та систематичну несправедливість, у потенційних позивачів пропадає бажання звертатись до суду за допомогою. Багато громадян та застрахованих осіб навіть не можуть дозволити собі заплатити реєстраційні та представницькі збори, необхідні для отримання доступу до формальної юридичної системи. Зусилля та витрати на судові процедури дуже великі. Більшість клієнтів страхових компаній неохоче вдаються до судових дій для захисту своїх прав, оскільки результат непевний, а ризик високий. Так само і більшість бізнесменів надають перевагу неюридичним засобам вирішення страхових суперечок.

4. Пропозиції щодо поліпшення поточної ситуації: інститут страхового Омбудсмана

Оскільки якість вирішення суперечок є важливою для роботи сектора страхування, необхідно шукати способи для виправлення поточної ситуації.[1] Необхідно обов'язково й надалі посилювати прозорість та ефективність судових процесів з розгляду цивільних справ. Продовження реформи судової системи є необхідним. Проте судовий процес як традиційний спосіб вирішення суперечок не може бути засобом першого вибору для врегулювання страхових суперечок. Особливо у короткостроковій перспективі судова система неспроможна забезпечити ефективного вирішення суперечок. Більш задовільними можуть бути альтернативні методи за межами судової системи.

Ми пропонуємо створити альтернативну схему вирішення суперечок у секторі страхування України, а саме – інститут страхового Омбудсмана. Головне завдання цього інституту полягає у вирішенні конфліктів між страховими компаніями та їхніми клієнтами. Перш ніж подати позов до суду, потерпілий може звернутись з проханням про вирішення суперечки до страхового Омбудсмана. Цей інститут виступає в ролі останньої інстанції неформального вирішення скарг. Перш ніж вдатись до послуг Омбудсмана клієнти повинні спробувати вирішити спірні питання безпосередньо зі своїм страховиком. Якщо не вдасться владнати суперечку шляхом консенсусу, Омбудсман виступатиме в якості третейського судді. Він перевірить обставини кожної скарги, надасть свої рекомендації та винесе рішення по справі згідно відповідного законодавства та правил доброї страхової практики. Важливо підкреслити, що у будь-якому випадку застраховані особи повинні мати

[1] Детальніші рекомендації щодо розвитку сектора страхування України див. у консультативній роботі Німецької консультативної групи з питань економічних реформ та Інституту Економічних досліджень Т21 "Значення сектора страхування для економічного розвитку в Україні: аналіз та рекомендації для економічної політики." Можна прочитати за адресою: http://www.ier.kiev.ua/Ukraine/papers/t21_ur.pdf

право переглянути рішення Омбудсмана у звичайному суді та бути вправі відкликати свою скаргу коли завгодно. Звернення до послуг Омбудсмана не завдає шкоди їхнім законним правам.

Інститут Омбудсмана є корисним доповненням, а не замінником судової системи. Він призначений, головним чином, для споживачів.[2] Більше того, страховий Омбудсман, як правило, розглядає відносно невеликі справи, сума по яких не перевищує певного ліміту.[3] Інститут страхового Омбудсмана зазвичай очолює людина, яка сама є Омбудсманом. Керівник інституту Омбудсмана відіграє ключову роль. Він представляє всю організацію та повинен затверджувати всі рішення, що приймаються його організацією. Йому допомагає команда кваліфікованих юристів, що спеціалізуються на страхових справах.

Вставка 1: Огляд інститутів Омбудсмана

Омбудсман в перекладі зі шведської означає "представник народу". Омбудсмани надають громадянам можливість вирішення суперечок як альтернативу судам. Є багато різновидів омбудсманів. Одні займаються розглядом скарг на організації державного сектора, інші виступають арбітрами у приватному секторі господарювання. Омбудсман у класичному вигляді – це незалежний громадський службовець, який здійснює нагляд за роботою державних установ та займається розглядом скарг на утиски та зловживання з боку держави. Глобальним феноменом, поширеним десь у 90 країнах, стали такі омбудсмани, як "парламентський Омбудсман" та "Омбудсман з питань захисту прав людини". У 1980-х та 1990-х роках у приватному секторі спостерігався бурхливий розвиток інституту Омбудсмана як механізму захисту інтересів споживачів, тому зараз він охоплює такі різнопланові сфери, як фінансові послуги, посередництво у продажу нерухомості, чи юридичні послуги. Вперше інститут страхового Омбудсмана, рішення якого мають обов'язкову силу, з'явився у Великій Британії у 1981 році. Відтоді ця схема поширилась на весь світ.

Інститути страхового Омбудсмана можуть створюватись за приватною ініціативою, або державою. У більшості країн інститути Омбудсмана створювались страховою галуззю як вигідний засіб саморегулювання. Як правило, це недержавна організація, що діє відповідно до приватного права та фінансується групою страхових компаній. Проте у деяких країнах інститут страхового Омбудсмана створювався державою. Юридичний статус цієї інституції може визначатись у правових актах, таких як закон, постанова чи указ (наприклад, як у Польщі чи Індії, див. таблицю 1). В будь-якому випадку для успішної роботи Омбудсмана важливою є державна підтримка.

Інше ключове питання – чи є рішення Омбудсмана обов'язковими для виконання страховиками, і якими сумами вони обмежуються. В таких країнах, як Польща чи Швейцарія інститут Омбудсмана не може приймати зобов'язуючих рішень і виконує суто посередницьку роль (див. таблицю 1). За такою схемою Омбудсман подає нейтральну пропозицію, що не є обов'язковою для виконання. Сторони конфлікту на свій розсуд можуть прийняти, або відхилити цю пропозицію. На відміну від цього у Німеччині, Великій Британії чи Ірландії, де інститут Омбудсмана з питань страхування є дуже успішним, рішення Омбудсмана мають обов'язкових характер. Обов'язковим для виконання страховиком є рішення щодо суперечки до певної суми, хоча застрахована може відхилити цей вердикт (див. таблицю

[2] У більшості країн великим компаніям, що є держателями страхових полісів, заборонено користуватись послугами Омбудсмана.

[3] Наприклад, Омбудсман в Німеччині бере на розгляд лише ті справи, позовна сума яких не перевищує 50 тис. євро.

1). У цих країнах страховики, що стали членами приватного інституту Омбудсмана, приймають умови третейського запису Омбудсмана. Діючи таким чином, вони добровільно зобов'язуються виконувати арбітражні рішення Омбудсмана. Приймаючи рішення, що є невигідними для страховика, Омбудсман негативно впливає на фінансовий стан цієї страхової компанії.[4] На перший погляд це схоже на парадокс: навіщо галузі створювати інституцію, яка посилює позиції клієнтів та може болісно вдарити по рентабельності компаній цієї галузі? Пояснюється це тим, що в кінцевому рахунку страховий Омбудсман може бути дуже вигідним для галузі страхування (див. докладніше пояснення у розділі 5).

Таблиця 1
Інститути страхового Омбудсмана в окремих країнах

Країна	Приватні / законодавчо визначені*	Рік створення	Обов'язковість / необов'язковість рішень для страховиків**
Канада	приватний	невідомо	необов'язкові
Фінляндія	приватний	1971	необов'язкові
Німеччина	приватний	2001	обов'язкові для справ до 5 тис. євро
Індія	законодавчо визначений	1998	необов'язкові
Ірландія	приватний	1992	обов'язкові для справ до 160 тис. євро
Нова Зеландія	приватний	1995	обов'язкові для справ до 54 тис. євро***
Польща	законодавчо визначений	1995	необов'язкові
Сінгапур	приватний	невідомо	обов'язкові для справ до 50 тис. євро***
ПАР	приватний	1985	обов'язкові без обмеження суми
Швейцарія	приватний	1972	необов'язкові
Велика Британія	до 2001 р.: приватний з 2001 р.: законодавчо визначений	1981	обов'язкові для справ до 150 тис. євро***

* показує, чи було визначено статус інституту Омбудсмана законодавчо через державно-правові акти, чи він є приватною організацією, створеною страховими компаніями.

** показує, чи є рішення Омбудсмана обов'язковими для виконання страховими компаніями, чи ні, і до якої суми розглядаються суперечки. У всіх країнах застраховані особи можуть відхилити вердикт Омбудсмана.

*** приблизна сума в євро за поточним обмінним курсом (ліміти визначено в місцевій валюті: 100 тис. фунтів стерлінгів у Великій Британії, 100 тис. новозеландських доларів у Новій Зеландії та 100 тис. сінгапурських доларів у Сінгапурі).

Незалежність та неупередженість страхового Омбудсмана є надзвичайно важливими для розгортання позитивних якостей цієї схеми. Аби заслужити довіру до себе та бути ефективним, інститут Омбудсмана з питань страхування повинен неодмінно бути незалежним за структурою, функцією та

[4] У Німеччині за період з жовтня 2001 року по березень 2004 року 37,7% рішень Омбудсмана було винесено не на користь страхових компаній.

статусом. Якщо буде забезпечено незалежність Омбудсмана, він зможе діяти неупереджено та належним чином виконувати свої обов'язки. Якщо цього не буде, його репутація в очах громадськості буде низькою, а сама схема стане фарсом та марною тратою грошей. Незалежність Омбудсмана означає відсутність втручання у його роботу чи незастосування каральних заходів у відповідь на його дії, як то скорочення чи позбавлення бюджету. Звичайно, робота Омбудсмана повинна підлягати контролю. З метою забезпечення належної системи противаг та стримувань, за інститутом Омбудсмана, як правило, здійснюється нагляд з боку правління директорів чи нейтральної ради.

5. Переваги страхового Омбудсмана для України

Страховий Омбудсман може бути відмінним інструментом вирішення страхових суперечок. Міжнародний досвід показує, що страховий Омбудсман може задовольнити вищенаведені критерії адекватного вирішення суперечок краще, ніж це робить формальна судова система.

Головні переваги: Ефективність у часовому та грошовому вимірі, фахова компетентність та доступність.

Страховий Омбудсман *вартий тих грошей*, які він бере за вирішення страхових суперечок. В Німеччині врегулювання страхової суперечки через Омбудсмана коштує в кілька разів дешевше, ніж судовий процес. Агентству Омбудсмана потрібно набагато менше ресурсів, ніж суду. Прямі витрати сторін у суперечці також суттєво скорочуються, тому що на відміну від судів юридичне посередництво і не потрібне, і не вигідне.

Омбудсман може вирішувати конфлікти неформальним способом. Він набагато *гнучкіший* у своїх діях, ніж це передбачають формальні судові процедури. Хоча від нього вимагається діяти неупереджено, він не обмежується правилом обов'язкового наведення доказів та жорсткими процедурами, як то формальні слухання чи перехресний допит. В результаті, процес вирішення суперечки через Омбудсмана проходить, як правило, *швидше*, ніж у суді.

Фахова компетентність Омбудсмана є ще однією з його головних переваг, оскільки більшості судів бракує знань про реальну страхову практику. На посаду Омбудсмана призначають людину з відмінними знаннями страхової справи та законодавства. Судження відомого експерта будуть з більшою вірогідністю об'єктивнішими та заслуговуватимуть на більшу довіру.

Зрештою, страховий Омбудсман, зазвичай, *доступніший та зручніший для користувача*, ніж суди. Учасники ринку будуть зацікавленні у зверненні до послуг Омбудсмана, оскільки у цьому випадку витрати та ризики будуть нижчими, а результат – з більшою вірогідністю справедливішим. Краща доступність пояснюється також інтелектуальними здібностями Омбудсмана – аби скористатись його послугами не потрібно особливих фахових знань чи допомоги професіонала. Омбудсман дасть ідеальне, вільне від жаргонізмів пояснення свого рішення, щоб кожна людина з посередніми здібностями могла зрозуміти, як було досягнуто відповідного рішення.

Переваги для всіх сторін: страхових компаній, їх клієнтів та держави.

З огляду на ключові переваги, впровадження належно спланованого та добре функціонуючого інституту страхового Омбудсмана принесе суттєві прямі та

непрямі переваги для страховиків та їх клієнтів. В кінцевому рахунку від такої інституції виграє і держава.

Створення інституту страхового Омбудсмана буде дуже *вигідним для клієнтів страхових компаній.* Вони отримають більший доступ до правосуддя зі швидшим та дешевшим вирішенням їх скарг. Ринкова позиція застрахованих осіб значно зміцниться, оскільки вони зможуть легше та без надмірного ризику забезпечувати дотримання своїх легітимних прав. Позивач, який звертається до Омбудсмана з метою вирішення суперечки, не завдає шкоди своїм законним правам та може відхилити рішення Омбудсмана. Більше того, страховий Омбудсман допоможе удосконалити стандарти в галузі страхування. Розслідуючи окремі справи, Омбудсман може виявити слабкі місця у практиці, правилах та відносинах на ринку страхових послуг. Скарги, подані на розгляд Омбудсману, у свою чергу, можуть стати каталізатором змін на краще. Омбудсман може поділитись своїми знаннями та досвідом з оточуючими, аби допомогти споживачам та фірмам вирішувати суперечки без потреби звертатись до нього. Наприклад, компанії будуть мотивовані створювати ефективну систему розгляду скарг клієнтів, аби уникнути процедур та санкцій Омбудсмана. Інституція страхового Омбудсмана може допомогти знайти “гнилі яблука”, які служать причиною для відхилення правомірних скарг. Він може відшуковувати причини несправедливості таким способом, який є недоступним для судів та інших органів правосуддя. Отже, Омбудсман є не лише інструментом корегування, але й виконує функцію контролю якості.

Страхова галузь виграє суттєвою мірою від створення та фінансування інституту Омбудсмана. Суперечки, що виникають, будуть врегульовуватись швидше та дешевше, не вдаючись до послуг дуже неефективної судової системи. Компаніям будуть менше докучати незручні та довготривалі судові процеси, і вони зможуть більше зосередитись на своїй основній діяльності. Існування належної схеми вирішення суперечок та захисту прав споживачів буде лише на благо страхової галузі. Незалежний страховий Омбудсман з доброю репутацією сприятиме становленню довіри громадськості до страхової галузі. Вищі стандарти та гарантування законних прав піднімуть імідж галузі та сприятимуть залученню нових клієнтів. Страховики, які візьмуть участь у схемі Омбудсмана, зможуть залучити нові категорії споживачів та значно розширити свій бізнес. Цей позитивний ефект легко компенсує витрати та зусилля, пов’язані з інститутом Омбудсмана, особливо у довгостроковій перспективі.

Нарешті, інститут Омбудсмана з питань страхування *буде вигідним державі* у багатьох відношеннях. По-перше, зменшиться навантаження на суди, оскільки більшість страхових справ врегульовуватимуться до передання в суд. До того ж саморегулювання галузі в питанні вирішення суперечок розвантажить нагляд за страховою галуззю. Підвищення стандартів та справедливіше ставлення до застрахованих осіб зменшить необхідність у втручаннях та застереженнях. Натомість, багато скарг, попередньо розглянутих наглядовими органами, можуть бути передані Омбудсману з питань страхування. Захищаючи слабших учасників ринку страховий Омбудсман виконуватиме навіть функцію соціального захисту: відхилення легітимних вимог (наприклад, у випадку страхування життя чи страхування на випадок непрацездатності) може серйозно зашкодити фінансовому стану застрахованої особи, якій тоді доведеться звертатися по допомогу лише до держави. Якщо обмежувати та боротися з такою неналежною практикою

вирішення скарг, буде послаблено тиск на систему соціального забезпечення.

6. Детальні рекомендації щодо інституту Омбудсмана в Україні

Пропозиція 1: Створити *приватний* інститут страхового Омбудсмана

На нашу думку, страховий Омбудсман в Україні повинен бути створений страховими компаніями, а не державою. Тому, ми рекомендуємо створити приватний інститут Омбудсмана.[5] Рушійною силою при створенні Омбудсмана повинна стати група страхових компаній, зацікавлених у стійкому розвитку ринку та високих стандартах. Група засновників не обов'язково повинна володіти більшою частиною страхового ринку. Досить ймовірно, що порівняно мала кількість досвідчених та об'єктивних страхових компаній візьмуть на себе ініціативу покращити свій імідж та залучити нових клієнтів, як це відбулося у Великій Британії у 1981 році.[6] Досвід показує, що після створення Омбудсмана і набуття ним визнання кількість страхових компаній, які є його членами, постійно зростає. Багато страхових компаній мають значну вигоду від Омбудсмана у страховому секторі, але лише після того, як він стає дієвим. Окрім того, на компанії, що не є членами цього інституту, скоріше всього, чинитиметься зростаючий тиск з боку існуючих та потенційних клієнтів з вимогою приєднатись до схеми страхового Омбудсмана.

Пропозиція 2: Фінансування за рахунок членських внесків страхових компаній

Відповідно до позитивного міжнародного досвіду інститут Омбудсмана повинен фінансуватися, насамперед, за рахунок своїх членів – страхових компаній. Ми рекомендуємо встановити внески відповідно до річної частки ринку страховиків-членів, як це робиться в Німеччині. Це забезпечить стійку фінансову базу. Крім цього, система повинна отримувати кошти від страховиків на покриття витрат, пов'язаних з кожною справою, що розглядається, як це робиться у Сінгапурі та ПАР. Оскаржені страхові компанії, що є членами інституту Омбудсмана, повинні будуть сплачувати встановлену суму за кожну розглянуту Омбудсманом справу. Це створюватиме правильні стимули, оскільки каратиме компанії, на які подаються скарги про протиправні дії, та в яких існує неефективна система вирішення суперечок.

Пропозиція 3: *Обов'язковість виконання* рішення для страхових компаній

Для того, щоб бути ефективним, Омбудсман повинен мати достатньо повноважень. Отже, рішення Омбудсмана по суперечці до певної суми, яка покриває витрати по більшості справ, повинне бути *обов'язковим до виконання страховими компаніями*. Це забезпечить незалежність діяльності Омбудсмана та покращить його імідж серед застрахованих осіб. У випадку, коли страхова компанія відмовляється виконувати рішення, Омбудсман

---

[5] Однак, приватна ініціатива повинна супроводжуватися державною підтримкою. Уряд має забезпечити належну законодавчу базу для створення і роботи страхового Омбудсмана. Більше того, будуть дуже важливими підтримка інституту Омбудсмана з боку політиків і органу з фінансового нагляду та заохочення страхових компаній приєднуватись до системи.

[6] Омбудсман в страховому секторі у Великій Британії (the Insurance Ombudsman Bureau) був заснований у 1981 році завдяки ініціативі лише трьох великих страхових компаній. В Німеччині, Асоціація страхових компаній (the Insurance Association GDV) стала найбільшим засновником Омбудсмана з питань страхування.

повинен мати повноваження опубліковувати факт цього, або навіть припинити членство цієї компанії.

Пропозиція 4: Створити систему стримувань та противаг

Для забезпечення незалежності Омбудсмана від страхових компаній, які фінансують його діяльність, та створення системи стримувань та противаг, ми пропонуємо створити структуру, яка включатиме такі три органи: Правління, Рада та Бюро Омбудсмана. Ця модель довела свою доцільність у багатьох країнах, де існує приватний страховий Омбудсман, наприклад, в Німеччині чи Новій Зеландії. Повноваження правління, що обирається страховими компаніями-членами, повинні бути обмежені. Натомість, ключову роль повинна відігравати Рада, як окремий незалежний орган. Вона повинна складатися з представників державної влади, представників споживачів, а також до її складу можуть входити представники страхових організацій.[7] Система вирішення конфліктів повинна створюватися разом з тими, хто буде її використовувати та кого вона буде стосуватись, а не для них. Тому, буде доцільно включити до її складу представників усіх можливих учасників.

Пропозиція 5: Надавати послуги безплатно та обмежуватися суперечками до 10 тис. євро

Для заохочення використання механізму страхового Омбудсмана, послуги позивачам *повинні надаватися безплатно*, принаймні, на початку його існування. Однак, як тільки Омбудсман розгорне свою діяльність, потрібно буде ввести адміністративну плату.

Ми рекомендуємо надати можливість звертатись до Омбудсмана фізичним та юридичним особам. Однак, має бути встановлено *верхню межу* суми позову. Омбудсман повинен приймати до розгляду та вирішувати справи лише до певної суми позову. Така верхня межа повинна бути достатньо високою, аби охопити більшість суперечок, наприклад, 10 тис. євро.[8] Це допоможе відмежувати великі та добре оснащені корпорації від використання послуг страхового Омбудсмана, не створюючи водночас дискримінації по відношенню до основної маси застрахованих осіб.

Пропозиція 6: Вибрати кандидата з доброю репутацією

Важливо, щоб Омбудсман якнайшвидше отримав добру репутацію та визнання у суспільстві. В Україні недовіра громадськості та негативний досвід функціонування інституцій ускладнює розвіювання сумнівів щодо незалежності Омбудсмана. Отже, вибір належної кандидатури на посаду Омбудсмана відіграє вирішальну роль. Омбудсман як третейський суддя повинен мати бездоганну репутацію, бути неупередженим та впливовим. Бажано, щоб це була компетентна, чесна та об'єктивна людина.

Заключна рекомендація: нехай система залишається відкритою для змін

Неможливо передбачити всі нюанси та реакцію суспільства і страхових компаній на створення інституту Омбудсмана. Багато проблем та слабких

---

[7] Проф. Рьомер, німецький Омбудсман зі справ страхування, наголосив на позитивній ролі та діяльності Ради в процесі створення та вдосконалення системи німецького Омбудсмана. Рада складається з 27 представників страхових компаній, організацій захисту прав споживачів, нагляду за страховою діяльністю та політичних партій, представлених у парламенті.

[8] В Німеччині верхня межа складає 50 тис. євро.

місць цього інституту стануть очевидними лише з часом. Тому дуже важливо, аби на майбутнє існувала можливість вносити зміни у функціонування інституту страхового Омбудсмана. Система має залишатися відкритою до змін та вдосконалення.

Київ-Берлін, квітень 2004 р.

Р.Д., Х.Т.

Рецензент: Ф.П.