

Руководитель находящейся в процессе реорганизации Федеральной службы страхового надзора (ФССН) Александр Коваль подал заявление об уходе «с открытой датой выхода». Он сообщил об этом агентству «Интерфакса-АФИ».

По его словам, акт о передаче дел в ходе присоединения ФССН к Федеральной службе по финансовым рынкам (ФСФР) пока не подписан, хотя почти вся необходимая работа ФССН проделана.

А.Коваль заявил, что в ходе присоединения страховой надзор столкнулся с некоторыми проблемами, в том числе технического порядка. В частности, это было связано с различным уровнем IT-обеспечения текущей деятельности надзорных служб в различных сегментах финансового рынка.

«К сожалению, в настоящее время число жалоб граждан с истекшими сроками их рассмотрения, поступивших в орган страхового надзора, достигает 3 тысяч. Для примера могу пояснить, что в свое время ФССН пришлось урегулировать проблему, возникшую в территориальном подразделении по Центральному федеральному округу, которая в том числе состояла в неурегулированности 150 обращений граждан. Для того чтобы «расшить» этот «тромб», органу страхового надзора потребовалось восемь месяцев», – сообщил А.Коваль. Он отметил, что ФССН в автоматическом режиме регистрировала поступление жалоб, и IT-система службы позволяла отслеживать работу с жалобой на всем пути ее прохождения.

По словам бывшего главы ФССН, нормальным уровнем числа просроченных обращений в службе считалось две-три таких жалобы.

А.Коваль отметил, что добавляет сложности ситуации тот факт, что при реформировании ФССН примерно 20% сотрудников, задействованных в инспекциях на местах и в центральном аппарате страхового надзора, уволились, и теперь служба испытывает дефицит квалифицированных кадров.

По его мнению, некоторые участники страхового рынка восприняли сложности организационного периода как «надзорные каникулы». А.Коваль сказал, что, по данным специалистов, крупные дисциплинированные страховые компании, где налажена работа с обращениями страхователей, продолжали придерживаться внутренних стандартов работы с обращениями страхователей. Однако те компании, которые позволяли себе небрежную работу с клиентами, еще больше расслабились, считает А.Коваль. В этой ситуации для службы надзора крайне важна система мониторинга за поступающими жалобами и эффективная работа с ними. По данным А.Коваля, за время реорганизации надзора число жалоб на деятельность страховой компании «Ростра», у которой недавно была отозвана лицензия, увеличилось в 10 раз.

Гармонизацию IT-систем и выстраивание информационной политики бывший глава ФССН считает одной из важнейших задач для ФСФР на будущее.

«Объем входящей информации в ФССН был в шесть раз больше, чем в ФСФР, однако на обработке этой информации в связи с автоматизацией процессов находилось 8 человек, в то время как в ФСФР здесь задействовано 60 человек», – сказал А.Коваль. Усовершенствование IT-процессов позволит службе высвободить специалистов, убежден он.

Бывший руководитель ФССН подчеркнул, что до слияния служб ФСФР по характеру деятельности больше занималась проблемами участников рынка и не имеет сопоставимого с ФССН опыта работы с жалобами граждан, которых в службу за год поступало порядка 10 тыс.

Кроме того, как отметил А.Коваль, статистика, показывающая наличие жалоб на качество урегулирования убытков страховой компанией, часто указывает на ее внутренние проблемы, в том числе финансовые. Показатель жалоб страхователей заложен в модель рискоориентированного надзора, разработанную ФССН еще до присоединения к ФСФР. Без мониторинга этого показателя невозможно строить систему пруденциального надзора, который позволит оперативно разрешать проблемы страховщиков на ранних стадиях их появления.

Отвечая на вопрос о возможных решениях относительно «ликвидации завала»

просроченных жалоб, А.Коваль сказал, что «очевидных решений нет, потребуется разработка какого-то ноу-хау».

Бывший руководитель ФССН добавил, что при сокращении штатных проверяющих в страховом надзоре у службы нет права привлечь таких сотрудников со стороны на договорной основе.

Сложность ситуации, по мнению главного эксперта «Интерфакса-ЦЭА» Анжелы Долгополовой, связана с тем, что в России вводится порядок наложения взысканий на чиновников в связи с неисполнением ими сроков работы с обращениями граждан, установленных законом.

«Согласно законодательству орган надзора должен отреагировать на письменную жалобу страхователя в течение 30 дней с момента ее получения. Справедливости ради следует отметить, что на изучение такой жалобы по существу уходит немало времени, поскольку обычно к ней прилагается пакет из копий документов, подтверждающих, по мнению страхователя, его правоту. Все материалы специалистам надзора требуется изучить», – сказала аналитик.

Источник: Финмаркет, 28.12.11