

ПРАВОВОЙ СТАТУС СТРАХОВОГО ОМБУДСМЕНА В РОССИИ

<https://doi.org/10.33874/2072-9936-2020-0-4-73-81>

В июне 2019 г. в страховании появился новый субъект – страховой омбудсмен, основное предназначение которого состоит в альтернативном урегулировании страховых споров на досудебной стадии. Законодатель полномочия по урегулированию страховых споров между потребителями страховых услуг и страховщиками отнес к ведению финансового уполномоченного и лишь косвенно указал, что страховой омбудсмен – это один из видов финансового уполномоченного. Актуальность темы заключается в необходимости определить правовой статус страхового омбудсмена, отразить специфику его роли в страховании, определить особенности взаимодействия с органами государственной власти. С одной стороны, страховой омбудсмен неподотчетен ни одному из органов страхового надзора, он независим и от иных органов государственной власти и местного самоуправления. С другой стороны, финансирование деятельности страхового омбудсмена осуществляется в основном Банком России. Предметом исследования являются нормы российского законодательства, позволяющие выявить особенности и недостатки правового положения страхового омбудсмена в России. Цель статьи состоит в определении правового статуса страхового омбудсмена. В статье использовались диалектико-материалистический метод научного познания, анализ, синтез, догматико-юридический и сравнительно правовой методы. Диалектико-материалистический метод позволил исследовать специфику института страхового омбудсмена с разных точек зрения. Использование методов анализа и синтеза помогло охарактеризовать специфику правового положения страхового омбудсмена в России. Догматико-юридический метод направлен на изучение законодательства РФ о порядке осуществления деятельности страхового омбудсмена в сфере разрешения страховых споров. Автор сравнивает правовое положение страхового омбудсмена в России и ряде зарубежных стран, используя сравнительно-правовой метод. В проведенном исследовании автор рассматривается плюрализм мнений в отношении сущности статуса страхового омбудсмена, а также необходимости введения данного субъекта в страхование. Анализируется правовой статус страхового омбудсмена в России и ряде зарубежных стран, выявляются достоинства и недостатки отечественного финансового уполномоченного. В статье предложено авторское определение понятия «страховой омбудсмен», основанное на изучении зарубежной практики, мнений ведущих теоретиков и действующего отечественного законодательства. В ходе исследования автор приходит к выводам, что легализация страхового омбудсмена в российском страховании ознаменовала переход отечественного страхования на совершенно новый, более прогрессивный уровень развития. Его деятельность представляет собой абсолютно новый нетипичный формат взаимодействия страховщика и страхователя, способствующий обеспечению независимого урегулирования страховых споров.

ШЕРГУНОВА

Елена Анатольевна

кандидат юридических наук,
доцент, доцент кафедры
гражданского права Юго-Западного
государственного университета
(г. Курск)

sherea@rambler.ru

**Финансовый уполномоченный;
финансовый омбудсмен;
страховой омбудсмен;
досудебное урегулирование
спора;
потребитель страховых услуг**

Elena A. SHERGUNOVA

Candidate of Legal Sciences,
Associate Professor, Department
of Civil Law, South-Western State
University (Kursk)
sherea@rambler.ru

**Financial commissioner;
financial ombudsman;
insurance ombudsman;
pre-trial dispute settlement;
consumer of insurance services**

THE LEGAL STATUS OF THE INSURANCE OMBUDSMAN IN RUSSIA

In June 2019, a new entity appeared in insurance – the insurance ombudsman, the main purpose of which consists in alternative settlement of the insurance controversy at the pre-trial stage. The legislator has assigned the power to settle insurance controversies between consumers of insurance services and insurers to the financial commissioner and only indirectly indicated that the insurance ombudsman is one of the types of financial commissioner. The relevance of the article concludes in the need to define the legal status of the insurance ombudsman, to reflect the specifics of his role in insurance, to define the peculiarities of interaction with the state authorities are not clearly specified. The one side, the insurance ombudsman is not accountable to any of the insurance supervisory authority and he is independent of other authorities of state and local self-government. The other side, the financing of the activities of the insurance ombudsman is carried out by the Bank of Russia. The subject of the research is the norms of civil legislation that allows us to identify the specifics and disadvantages of the legal status of the insurance ombudsman in Russia. The purpose of the article is to determine the legal status of the insurance ombudsman. The article uses the dialectical-materialistic method of scientific knowledge, analysis, synthesis, dogmatic-legal and comparative-legal method. The dialectical-materialistic method allowed us to study the insurance ombudsman from different points of view. The analysis and synthesis help us to characterize the specifics of the legal status of the insurance ombudsman in Russia. The dogmatic-legal method is aimed at studying the legislation of the Russian Federation on the procedure for carrying out the activities of the insurance ombudsman in the field of settlement of insurance controversies. The author compares the legal status of the insurance ombudsman in Russia and some of foreign countries using a comparative legal method. In the research, the author considers the pluralism of opinions on the essence of the status of the insurance ombudsman, as well as the need to introduce this subject into the insurance. The legal status of the insurance ombudsman in Russia and some of foreign countries is analysed, and the values and disadvantages of the domestic financial commissioner are identified. The article proposes an author's definition of the concept of insurance ombudsman, based on the study of foreign practice, the opinion of leading theorists and the current domestic legislation. The article proposes an author's definition of the concept of the insurance ombudsman, based on the study of foreign practice, the opinions of famous theorists and the current domestic legislations. In the course of the research, the author comes to the conclusions that the legalization of the insurance ombudsman in Russian insurance marked the transition of domestic insurance to a completely new and more progressive level of development. His activity of this subject is a completely new atypical format of interaction between the insurer and the insured, which contributes to ensuring independent settlement of insurance controversy.

Защита прав и законных интересов потребителей (в широком смысле) страховых услуг представляет собой один из важнейших элементов современной экономики любого развитого государства. Система защиты прав потребителей страховых услуг включает в себя специальный досудебный механизм урегулирования страховых споров [1].

4 июня 2018 г. был принят Федеральный закон № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – ФЗ № 123), официально закрепивший институт страхового омбудсмена в России, что позволило создать особый механизм разрешения споров между потребителями и страховщиками.

Институт омбудсмана не является для России абсолютно новым и чуждым. О разрешении споров с участием посредника (омбудсмана) известно с древних времен становления российского государства и общества, где большинство споров достаточно быстро и эффективно решались вождем, старейшинами рода, либо жрецами. При этом посредниками могли выступать люди из ученого сословия, чиновники низшего звена или просто соседи, к которым спорящие стороны выказывали доверие [2]. В российской практике институт омбудсмана давно применяется (уполномоченный по правам человека, уполномоченный по правам ребенка) и положительно зарекомендовал себя в социальной сфере, в семейном праве, в судебной практике как вид досудебного (внесудебного) урегулирования споров.

Омбудсмен в финансовой сфере появился лишь в 2010 г. Инициатива создания финансового уполномоченного принадлежала Ассоциации российских банков (АРБ). В сентябре 2010 г. совет АРБ утвердил «Положение об Общественном примирителе на финансовом рынке (Финансовом омбудсмене)» и «Регламент Общественного примирителя на финансовом рынке (Финансового омбудсмана)» [3].

Первые попытки учреждения института страхового омбудсмана в РФ были предприняты в начале 2014 г., после заключения соглашения между Администрацией Краснодарского края и Финансовым омбудсменом. На основании данного договора Всероссийский союз страховщиков создал Страховое бюро страхового омбудсмана в Краснодарском крае, которое было наделено правом разрешать страховые споры граждан на досудебных стадиях. Впоследствии аналогичное бюро было создано при поддержке Администрации Свердловской области. Данные представительства получили особый правовой статус общественных органов, разрешающих страховые споры между страховщиками и потребителями страховых услуг. Центральный банк РФ (далее – Банк России) дал свои разъяснения по этому вопросу: страховые споры первоначально должны передаваться на рассмотрение финансовому уполномоченному для досудебного урегулирования спора. В случае если стороны при содействии страхового омбудсмана смогут прийти к мирному урегулированию спора, Банк России не будет применять соответствующие санкции к страховщикам [4].

Сегодня создана и успешно функционирует единая система службы финансового уполномоченного,

в компетенцию которого входят также и полномочия страхового омбудсмана. Структура подразделений финансового омбудсмана наглядно представлена нами далее на Рис. 1.

Возглавляет данную структуру аппарат финансового уполномоченного, который состоит из главного финансового уполномоченного, финансового уполномоченного в сфере страхования и двух уполномоченных по правам потребителей финансовых услуг.

Следующая ступень принадлежит Совету службы финансового уполномоченного. Орган является коллегиальным и состоит из 15 членов, в число которых входят: непосредственно сам главный финансовый уполномоченный, представители Минфина России; представители Банка России, представитель экспертного совета службы финансового уполномоченного, представитель саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации; представители Ассоциации банков России, представитель ФАС РФ и представители Роспотребнадзора.

Основное предназначение данного органа в сфере страхования состоит в определении размера платы страховому омбудсмену за рассмотрение страховых споров; утверждении сметы доходов и расходов службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного; установлении политики по предотвращению, выявлению конфликтов интересов и управлению ими; установлении процедуры осуществления финансовым уполномоченным урегулирования страхового спора между его сторонами.

Третью ступень структуры финансового уполномоченного занимает Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного, которая является автономной некоммерческой организацией, учрежденной Банком России. Данная организация управляет фондом финансирования деятельности финансового уполномоченного и осуществляет подготовку поступивших обращений потребителей финансовых услуг к рассмотрению финансовому уполномоченному (страховому омбудсмену).

И наконец, последним органом, входящим в структуру финансового уполномоченного, является Экспертный совет службы финансового уполномоченного. Указанный орган, так же как и Совет, является коллегиальным консультативным и совещательным, в задачи которого входит выработка рекомендаций в сфере деятельности финансового уполномоченного и защиты прав потребителей финансовых услуг [5].



Рис. 1. Структура органов финансового уполномоченного

Согласно ФЗ № 123 (п. 4 ст. 2) система органов страхового омбудсмена является самостоятельной и независимой, следовательно, никаким органам государственной власти и местного самоуправления не подотчетна. Н. А. Савцова не согласна с данной нормой и утверждает, что страховой омбудсмен должен находиться в подчинении органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор в сфере финансов [6]. Представляется, что законодателю следовало бы выделить страхового омбудсмена в самостоятельную группу и более детально регламентировать его деятельность в страховой сфере с учетом специфики отношений.

Целью введения института российского страхового омбудсмена является обеспечение доступной, простой, справедливой внесудебной процедуры разрешения споров между страховщиками и страхователями (застрахованными, выгодоприобретателями). Для достижения поставленной цели перед страховым омбудсменом ставятся следующие задачи [7]:

- оперативно урегулировать страховые споры и сократить количество обращений граждан;
- повысить результативность рассмотрения обращений (жалоб) потребителей страховых услуг;
- выработать единые подходы к урегулированию однотипных страховых споров;
- упростить процедуры урегулирования и рассмотрения споров в сфере страхования для потребителей;

– улучшить цивилизованное и полноценное взаимодействие между потребителями страховых услуг и страховщиками.

Ввиду отсутствия четкого законодательного закрепления института страхового омбудсмена в теории и на практике сложилось несколько точек зрения в отношении понятия страхового омбудсмена.

В первую группу входят авторы (Н. А. Савцова [8], С. В. Худякова [1]), считающие, что рассматривать страховые споры должен финансовый уполномоченный, так как страхование относится к финансовой сфере. По их мнению, не стоит выделять страхового омбудсмена в самостоятельную группу, так как это усложнит механизм урегулирования споров и породит огромное множество ненужных органов.

Н. А. Савцова [8] под страховым омбудсменом понимает финансового уполномоченного, который решает конфликты, возникающие между участниками страховых отношений, а также помогает в их мирном урегулировании. По ее мнению, финансовый уполномоченный в сфере страхования должен не только принимать и официально объявлять свое решение по спору, но и напрямую участвовать в процессе достижения мирного соглашения между сторонами.

Во вторую группу входят исследователи (Н. Н. Бочарова, Ю. А. Колесников [7], Е. А. Бочкарев [9], Е. Н. Привалов [10], Д. В. Голик [3] и др.), считающие, что из института финансового уполномоченного необходимо

выделить финансового омбудсмена, наделив его самостоятельными полномочиями исключительно по урегулированию споров в различных финансовых сферах (финансовый омбудсмен в сфере страхования, финансовый омбудсмен в банковской сфере и т.д.).

Ю. А. Колесников и Н. Н. Бочарова полагают, что финансовый омбудсмен в страховой сфере – это «независимое лицо, которое разрешает во внесудебном порядке споры между страховщиками и их клиентами. Основная его деятельность состоит в рассмотрении и разрешении споров, связанных с вопросах оказания страховых услуг» [7].

Согласно третьей точке зрения страхование столь многогранно и самобытно, что отнести его исключительно к сфере финансов является неправильным. Ввиду этого страховой омбудсмен должен быть самостоятельным и независимым лицом, занимающимся исключительно разрешением страховых споров. Представляется, данное мнение является обоснованным, так как страхование в России давно вышло на самостоятельный уровень развития, а значит и структура органов у него должна быть отдельная. К представителям данного направления относятся Т. А. Белоусова [11], А. Ю. Кусова [4], Ю. Б. Борисова [12], С. А. Дюжиков, О. А. Нор-Аверян [2] и др.

В настоящее время российский страховой омбудсмен не имеет четко выраженной индивидуальности, и законодатель приравнивает его к финансовому омбудсмену, который также параллельно осуществляет свою деятельность и в других финансовых сферах.

Интересная интерпретация понятия «страховой омбудсмен» дается С. А. Дюжиковым и А. О. Нор-Аверяном [2], которые под данным субъектом понимают особую разновидность медиатора, т.е. должностное лицо, реализующее опосредованный контроль над исполнительной властью, основным предназначением которого является содействие в обеспечении прав и свобод потребителя страховых услуг во взаимоотношении со страховщиком. Тем не менее с подобным утверждением мы не согласны по следующим основаниям. Медиатором в данном случае является независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора (ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»). В противовес этому ФЗ № 123 указывает, что процедура обращения к страховому омбудсмену является строго обязательной, а не добровольной, что это право исключительно потребителя страховых услуг и ни о каких добровольных договоренностях со страховщиком здесь речи не идет. Кроме того, страховой омбудсмен не является абсолютно нейтральной стороной как медиатор. Он всегда находится на стороне потребителя страховых услуг, чьи права были нару-

шены страховщиком. Отсюда следует, что страховой омбудсмен ни при каких обстоятельствах не может относиться к разновидности медиатора.

Д. Е. Феоктистова [13] определяет страхового омбудсмена как должностное лицо, назначаемое высшими органами государственной власти или иными должностными лицами, обладающее определенной степенью самостоятельности, позволяющей ему осуществлять контроль над страховой деятельностью, способствовать восстановлению нарушенных прав и свобод потребителей страховых услуг (либо определенной группы таких потребителей), осуществлять мониторинг соблюдения прав и свобод, а также проводить государственную политику в страховой сфере.

Институт страхового омбудсмена эффективно существует и активно развивается во многих странах: Великобритания, Швеция, Дания, Ирландия, Нидерланды, Чехия, Казахстан [3] и др.

Представляется интересным опыт Германии, впервые законодательно закрепившей в 1992 г. понятие «страховой омбудсмен» (или «омбудсмен в сфере страхования»). Первоначально данная должность была создана при Союзе немецких банков [3]. Впоследствии немецкий страховой омбудсмен стал абсолютно независимым лицом, и данная свобода была гарантирована ему специально уполномоченным органом – Советом, включающим представителей всех страховщиков, представителей страхователей, а также органов страхового контроля и надзора [14]. Сумма претензий, подведомственных немецкому страховому омбудсмену, которая может быть предъявлена потребителем к страховщику, составляет 100 тыс. евро. Решение, вынесенное страховым омбудсменом по жалобе до 10 тыс. евро, является строго обязательным для исполнения, свыше 10 тыс. евро – носит, как правило, рекомендательный характер [4].

Не менее показателен опыт Франции в отношении деятельности страхового омбудсмена. В качестве механизма досудебного урегулирования страховых споров французское право предусматривает одновременно два альтернативных института: медиацию страховых споров и рассмотрение страховых споров страховым омбудсменом. Инициатива в таких спорах принадлежит объединениям страховых организаций (Французская федерация страховых компаний (FFSA) [15]), которые изначально договорились создать особый механизм, позволяющий застрахованным и любым третьим лицам воспользоваться процедурой медиации для урегулирования страховых споров [11].

При использовании системы медиации для внесудебного рассмотрения страхового спора стороны (потребитель страховых услуг и страховщик) выбирают его добровольно по своему волеизъявлению. При этом решение медиатора носит рекомендательный

характер и не является обязательным. По этой причине способ медиации не всегда удобен для урегулирования страхового спора.

В таком случае стороны вынуждены прибегнуть к услугам страхового омбудсмена как второму альтернативному способу разрешения страхового спора. Данный уполномоченный назначается Советом, включающим Президента Национального Института защиты прав потребителей, председателя консультативного Комитета финансового сектора Службы по надзору за страховым рынком, а также президента Французской федерации страхования. Деятельность страхового омбудсмена является независимой и осуществляется на основе принципа справедливости [16].

В отличие от России во Франции страховой омбудсмен действует в интересах страхователей и страховщиков. В первые годы применения страховых омбудсменов шла тенденция преобладания решений в пользу страхователей. В последнее десятилетие результат стал меняться на противоположный, что объясняется изменением самой политики страховых организаций, которые нацелены на мирное урегулирование конфликтов и сохранение своей репутации.

Таким образом, институт страхового омбудсмена является распространенным и известным мировой практике. Механизм рассмотрения спора страховым омбудсменом дает заявителям возможность получения не только обязательного для исполнения, но и более быстрого решения (при сравнении с судебными разбирательствами). В большинстве стран страховой омбудсмен лишь помогает заявителю, консультируя его по вопросам страхования, рассматривает сложившийся конфликт, устанавливает лицо, к которому необходимо подать жалобу, помогает юридически грамотно оформить требование [17].

Россия только делает свои первые шаги в становлении и развитии института страхового омбудсмена. Как считает С. В. Худяков [18], деятельность страхового омбудсмена, позволит значительно уменьшить расходы потребителей на защиту своих нарушенных прав, существенно сократит время установления истины по делу и восстановления нарушенного положения потерпевшего, а также разгрузит судебную систему, позволив ей сосредотачиваться на более сложных спорах. При этом автор делает акцент на том, что главная функция страхового омбудсмена состоит в обеспечении наиболее высокого уровня правовой защиты потребителей в момент получения ими страховых услуг и, как следствие, предупреждению возникновения конфликтов в данной сфере отношений.

Д. В. Голик [3] утверждает, что страховой омбудсмен имеет ряд преимуществ перед судом в вопросах урегулирования страховых споров и защиты прав потребителей страховых услуг. К таким преимуществам можно отнести следующие: во-первых, услуги страхового

омбудсмена для заявителей являются абсолютно бесплатными, в то время как суд может оказаться экономически невыгодным, по причине того, что иногда сумма спора меньше, чем сами судебные издержки. Во-вторых, страховой омбудсмен рассматривает спор и выносит решение гораздо быстрее, чем судья. Кроме того, большинство страховых споров можно урегулировать еще на стадии консультации. В-третьих, страховой омбудсмен всегда, как правило, действует объективно, не зависит от каких-либо организаций или государства, не преследует собственных интересов.

Помимо достоинств, некоторые ученые-правоведы выделяют также и ряд недостатков в деятельности страховых омбудсменов в России. Так, С. В. Худякова [1] указывает на то, что страховой омбудсмен может рассматривать только исключительно споры имущественного характера. Это означает, что все вопросы, касающиеся компенсации морального вреда, находятся не в юрисдикции данного уполномоченного лица. К числу недостатков следует отнести то обстоятельство, что страховой омбудсмен не может взыскать в пользу потребителя штраф, в размере 50% от взысканной суммы, который входит в исключительную компетенцию судебных органов.

Представляется, что отдельные сложности находят свое отражение в низкой правовой грамотности населения: большинство потребителей не осведомлены о новых правилах урегулирования страховых споров и по-прежнему обращаются за защитой нарушенных прав в судебные органы напрямую, вследствие чего огромное количество исковых заявлений остается судом без рассмотрения. Думается, что страховщику следует больше уделять внимание страховому просвещению населения и при заключении страхового договора в устной или письменной форме оговаривать обязательность обращения к страховому омбудсмену при возникновении спора.

Некоторые минусы обозначила А. Ю. Кусова [4], по мнению которой до сих пор остается неясным вопрос, касающийся правового положения страхового омбудсмена: является ли он самостоятельным субъектом страховых отношений или все же подвидом финансового уполномоченного, наделенного функциями разрешения страховых споров на досудебных стадиях. Она полагает, что в российском законодательстве происходит подмена понятий «страховой омбудсмен» и «финансовый уполномоченный».

Анализируя действующее страховое законодательство, можно прийти к выводу, что законодатель отождествляет термины «финансовый уполномоченный», «страховой омбудсмен» и «финансовый омбудсмен». Представляется, что такое отождествление является ошибочным, так как все эти субъекты преследуют разные цели в своей деятельности и наделены разными полномочиями. Законодателю необходимо четко обо-

значить границы между деятельностью финансового уполномоченного и страхового омбудсмена, наделив при этом последнего большей самостоятельностью.

Законодатель, закрепляя правовое положение страхового омбудсмена (финансового уполномоченного), предъявляет к нему ряд требований:

- 1) страховым омбудсменом (финансовым уполномоченным) может быть только гражданин РФ;
- 2) данное лицо должно быть не моложе 35 лет;
- 3) у страхового омбудсмена должно быть высшее юридическое или экономическое образование (а для главного финансового уполномоченного – только высшее юридическое образование);
- 4) трудовой стаж в сфере финансового рынка, регулирования, контроля и надзора на финансовом рынке или защиты прав потребителей финансовых услуг в совокупности не менее пяти лет либо стаж работы судьей не менее 10 лет.

Кроме того, финансовый уполномоченный (страховой омбудсмен) не может быть работником или избираемым должностным лицом кредитной организации в течение трех лет до его назначения, либо же заниматься иной оплачиваемой деятельностью, за исключением преподавательской, научной или творческой деятельности. При этом финансовый уполномоченный (страховой омбудсмен) должен иметь безупречную деловую репутацию, быть независимым и незаинтересованным от сторон при рассмотрении конкретного обращения.

По мнению Д. В. Голика [3], все эти требования предъявляются законодателем к страховому омбудсмену для исключения вероятности его предвзятости при рассмотрении страховых споров.

А. Г. Гузнов [19] видит специфику правового положения страхового омбудсмена в том, что данный субъект является специальным органом по защите законных прав и интересов потребителей страховых услуг, основываясь на нормах ФЗ № 123, регламентирующих процедуры оказания помощи заявителю в составлении необходимых документов, консультирования потребителей по вопросам страхования, разъяснения им условий страхового договора и страхового законодательства.

Много споров и нареканий вызывает вопрос об источниках финансирования страхового омбудсмена. Согласно ст. 10 ФЗ № 123 финансирование страхового омбудсмена, в том числе оплата его труда, материальное обеспечение проводимых им экспертиз и иные материальные потребности выделяются из средств специализированного фонда. Основным источником формирования фонда служат имущественные взносы Банка России, обязательные платежи самих страховщиков и иных, предусмотренных законом отчислений [8]. Таким образом, получается, что работу страхового омбудсмена оплачивает

Банк России, которому институт страхового омбудсмена не подотчетен, а также страховщики, против которых страховой омбудсмен выступает в спорах. Кроме того, как неоднократно замечал К. А. Гацалов [20], основными барьерами, препятствующими полноценному развитию института страхового омбудсмена в России, являются:

- отсутствие доверия населения к данному субъекту;
- неразвитая страховая культура потребителей страховых услуг;
- отсутствие необходимых финансово-правовых регуляторов, которые могли бы принудить стороны страхового спора к исполнению решения страхового омбудсмена без привлечения органов судебной власти.

Подводя итог сказанному, необходимо отметить, что создание института финансового уполномоченного, наделенного функциями страхового омбудсмена, является удачным, отвечает мировым стандартам и имеет положительную практику. Тем не менее для полноценного функционирования страхового омбудсмена в страховании требуется внести ряд поправок в действующее законодательство. Во-первых, следует законодательно закрепить, что под страховым омбудсменом необходимо понимать должностное лицо, уполномоченное рассматривать обращения потребителей страховых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к страховым организациям, оказавшим им страховые услуги. Во-вторых, необходимо создать единую легальную систему финансового уполномоченного, страхового омбудсмена и иных уполномоченных, чья деятельность связана с финансовыми сферами (микрофинансирование, кредитная кооперация, банковская). В-третьих, нужно законодательно урегулировать правовой статус страхового омбудсмена, закрепив требования, предъявляемые к его должности. Представляется, что страховым омбудсменом может быть гражданин РФ не моложе 30 лет с высшим юридическим или экономическим образованием, имеющий опыт работы в страховой сфере, сфере страхового контроля и надзора или сфере защиты прав потребителей страховых услуг в совокупности не менее пяти лет либо имеющий стаж работы судьей не менее 10 лет. Кроме этого у страхового омбудсмена должна быть безупречная деловая репутация, и он должен быть независим от сторон при рассмотрении конкретного страхового обращения. В-четвертых, следует наделить орган страхового надзора (Банк России) полномочиями по контролю и надзору за деятельностью страхового омбудсмена. Такой надзор позволит контролировать страхового омбудсмена, а также выявлять недостатки в его работе.

Пристайный библиографический список

1. Худякова С. В. Новый досудебный порядок урегулирования споров в сфере страхования гражданской ответственности транспортных средств с введением института финансового уполномоченного // Наука через призму времени. 2019. № 12 (33).
2. Дюжигов С. А., Нор-Аревян О. А. Страховой омбудсмен как механизм урегулирования конфликтов в сфере страховых правоотношений // Наука и образование : хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2019. № 12 (115).
3. Голик Д. В. Финансовый омбудсмен как институт повышения доверия населения к кредитной системе // Вопросы экономики и управления. 2017. № 1 (8).
4. Кусова А. Ю. Становление института страхового омбудсмена в Российской Федерации: финансово-правовой аспект // Материалы II международной (заочной) научно-практической конференции «Экономическая безопасность России : вызовы XXI века». Саратов : Саратовский социально-экономический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова», 2017.
5. Финансовый уполномоченный в России : сайт: URL: <https://finombudsman.ru> (дата обращения: 04.09.2020).
6. Грачева Е. Ю. Финансовое право: практикум. М. : Проспект, 2015.
7. Колесников Ю. А., Бочарова Н. Н. Особенности правового положения финансового омбудсмена в России и зарубежных странах : теоретико-методологический аспект // Историческая и социально-образовательная мысль. 2015. № 6-2.
8. Савцова Н. А. Проблемы защиты прав потребителей услуг финансовых организаций // Проблемы экономики и юридической практики. 2018. № 3.
9. Бочкарева Е. А. Финансовый омбудсмен : развитие правового регулирования правозащитной деятельности в сфере страхования // Конституционализм : симбиоз науки и практики : материалы международного круглого стола, посвященного памяти и 80-летию со дня рождения заслуженного деятеля науки РФ, заслуженного юриста России, доктора юридических наук, профессора Н. В. Витрука / отв. ред. М. В. Мархгейм. Белгород : ГиК, 2017.
10. Привалова Е. Н. Защита прав потребителей страховых услуг в развивающихся странах // Международная молодежная научно-практическая конференция «Математическое моделирование в экономике, страховании и управлении рисками». Саратов : Саратовский государственный университет им. Н. Г. Чернышевского ; International Science Association (ISCASS), 2013.
11. Белоусова Т. А. Особенности организации страхового омбудсмена во Франции // Евразийский союз ученых. 2015. № 7-1 (16).
12. Борисова Ю. Б. Страховая культура в России и пути повышения ее уровня // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. 2014. № 40.
13. Феоктистов Д. Е. Конституционно-правовой статус уполномоченного по правам человека в Российской Федерации: сравнительно-правовое исследование : дис. ... канд. юрид. наук. Саратов, 2012.
14. Страховой омбудсмен в Германии : сайт: URL: <http://www.versicherungombudsmann.de> (дата обращения: 04.09.2020).
15. Французская федерация страхования : сайт: URL: <http://www.ffaassurance.fr> (дата обращения: 04.09.2020).
16. Страховой омбудсмен во Франции : сайт: URL: <http://www.mediationassurance.org> (дата обращения: 04.09.2020).
17. Ашмарина Е. М. Финансовое право. М. : Юрайт, 2015.
18. Башкин В. Н. Экологические риски. Расчет, управление, страхование М. : Высшая школа, 2015.
19. Гузнов А. Г., Рождественская Т. Э. Публично-правовое регулирование финансового рынка в Российской Федерации. М. : Юрайт, 2017.
20. Игбаева Г. Р. Институциональные условия развития финансового омбудсмена в сфере страховой деятельности // Евразийский юридический журнал. 2014. № 5 (72).

References

1. Khudiakova S. V. A New Pre-Trial Procedure for Settling Disputes in the Field of Civil Liability Insurance of Vehicles with the Introduction of the Institution of a Financial Commissioner. *Science Through the Prism of Time*. 2019. No. 12 (33).

2. *Diuzhikov S. A., Nor-Arevian O. A.* Insurance Ombudsman as a Mechanism for Resolving Conflicts in the Field of Insurance Legal Relations. *Science and Education: Economy and Economy; Entrepreneurship; Law and Governance*. 2019. No. 12 (115).
3. *Golik D. V.* Financial Ombudsman as an Institution for Increasing Public Confidence in the Credit System. *Issues of Economics and Management*. 2017. No. 1 (8).
4. *Kusova A. Iu.* Formation of the Institute of Insurance Ombudsman in the Russian Federation: Financial and Legal Aspect. In Materials of the II International (Correspondence) Scientific and Practical Conference "Economic Security of Russia: Challenges of the 21st Century". Saratov: Saratov Socio-Economic Institute (Branch) of the Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Russian Economic University named after G. V. Plekhanov", 2017.
5. URL: <https://finombudsman.ru> (date of the application: 04.09.2020).
6. *Gracheva E. Iu.* Financial Law: Workshop. M.: Prospekt, 2015.
7. *Kolesnikov Iu. A., Bocharova N. N.* Features of the Legal Status of the Financial Ombudsman in Russia and Foreign Countries: Theoretical and Methodological Aspect. *Historical and Socio-Educational Thought*. 2015. No. 6-2.
8. *Savtsova N. A.* Problems of Consumer Rights Protection of Financial Organizations. *Problems of Economics and Legal Practice*. 2018. No. 3.
9. *Bochkareva E. A.* Financial Ombudsman: Development of Legal Regulation of Human Rights Activities in the Field of Insurance. In Constitutionalism: A Symbiosis of Science and Practice: Materials of the International Round Table Dedicated to the Memory and 80th Anniversary of the Birth of the Honored Scientist of the Russian Federation, Honored Lawyer of Russia, Doctor of Law, Professor N. V. Vitruk. Belgorod: GiK, 2017.
10. *Privalova E. N.* Protection of the Rights of Consumers of Insurance Services in Developing Countries. In International Youth Scientific and Practical Conference "Mathematical Modeling in Economics, Insurance and Risk Management". Saratov: Saratov State University; International Science Association (ISCASS), 2013.
11. *Belousova T. A.* Features of the Organization of the Insurance Ombudsman in France. *Eurasian Union of Scientists*. 2015. No. 7-1 (16).
12. *Borisova Iu. B.* Insurance Culture in Russia and Ways to Improve its Level. *Scientific Notes of the Russian Academy of Entrepreneurship*. 2014. No. 40.
13. *Feoktistov D. E.* Constitutional and Legal Status of the Commissioner for Human Rights in the Russian Federation: A Comparative Legal Study: Thesis for a Candidate Degree in Law Sciences. Saratov, 2012.
14. URL: <http://www.versicherungombudsmann.de> (date of the application: 04.09.2020).
15. URL: <http://www.ffaassurance.fr> (date of the application: 04.09.2020).
16. URL: <http://www.mediationassurance.org> (date of the application: 04.09.2020).
17. *Ashmarina E. M.* Financial Law. Moscow: Iurait, 2015.
18. *Bashkin V. N.* Environmental Risks. Calculation, Management, Insurance. Moscow: Higher School, 2015.
19. *Guznov A. G., Rozhdestvenskaia T. E.* Public Regulation of the Financial Market in the Russian Federation. Moscow: Iurait, 2017.
20. *Igbaeva G. R.* Institutional Conditions for the Development of the Financial Ombudsman in the Field of Insurance. *Eurasian Legal Journal*. 2014. No. 5 (72).