

ОТНОШЕНИЯ СЪС ЗАСТРАХОВАНИТЕ ЛИЦА И ПРИЛАГАНЕТО НА ДОГОВОРИТЕ ВЪВ ФРАНЦИЯ

Жан-Луи Беландо бе основен лектор на проведения на 28 юни 2006 г. в София семинар на тема „Разработване и прилагане на политики за защита на потребителите на застрахователния пазар“. Семинарът бе част от проекта BG/2004/IB/FI/02 по Национална програма ФАР 2004 „Укрепване на административния капацитет на Комисията за финансов надзор за прилагане на законодателството на ЕС в областта на ценните книжа, пенсионното осигуряване и застраховането“. Освен основната лекция г-н Беландо предостави на участниците в семинара и множество материали за състоянието на френския застрахователен пазар по повдигнатите въпроси, които счехоме за целесъобразно да представим в традиционната за в. „Застраховател прес“ рубрика „По света“.



Жан-Луи Беландо

Jean-Louis Belando

ластта на застраховките, нито когато са били сезирани посредник или съдебен орган.

На БОО е възложена задача за проучване и помирение. Това звено няма правомо-

Разпределението по предмет на рекламациите, за които е осъществена намеса пред застрахователните предприятия

Предмет на рекламацията	Разпределение
Подписка	11%
Управление на договор	19%
Обезщетение	40%
Прекратяване на договор и обратно изкупуване	22%
Други	8%

ция за упражняване на принуда. Мисията на БОО наподобява в известна степен тази на различните посреднически органи, създадени в областта на застрахователното дело. Но съществуват и доста разлики.

БОО е сезирано за спорове от застрахованите лица, но то може да бъде сезирано и от асоциациите на потребителите, от съдебните помирители, от съдиите по определяне на настойничествата, от нотариусите, дори и от самите застрахователни предприятия, от застрахователните агенти и брокерите. Споровете, отнесени до него, засягат най-вече застрахователните предприятия, независимо от професионалните институции, към които принадлежат.

ДЕЙНОСТ

През 2003 г. БОО е обработило 2590 досиета с реклама-

ции срещу 2488 през 2002 г. След 11% увеличение на броя рекламации, обработени през 2002 г. в сравнение с 2001 г., увеличението на броя обработени досиета през 2003 г. е нараснал с 4%.

На част от тези досиета, възлизаща на 36% през 2003 г., беше отговорено пряко на застрахованото лице без нужда бюрото да се свързва със застрахователното предприятие. Останалите досиета се нуждаеха от намеса на БОО пред застрахователното предприятие.

След намесата на БОО пред съответните застрахователни предприятия беше установено, че:

- предприятията са променили позицията си в полза на застрахованите лица в 51% от случаите;
- позициите на предприятията са били преценени като съответстващи на законодателството или на договорните разпоредби в 44% от случаите;
- застрахователните предприятия са поддържали позиция, противоположна на забележките на БОО, в 5% от случаите.

ОСНОВНИ ВЪПРОСИ ОТНОСНО ПЕРИОДА 2002-2003 Г.

Предшният отчет за дейността, обхващащ 2000 и 2001 г., засягаше основните проблеми, с които се сблъскваха застрахованите лица във всеки голям застрахователен сектор. Повечето от наблюденията, които са формулирани в него, продължават да бъдат актуални, така че ще бъдат полезни за читателя (той е качен на интернет страницата на ККЗ на адрес www.csa.gouv.fr). Сегашният отчет се занимава с новите трудности, появили се през послед-

ГРАНИЦИ НА ПРОФЕСИОНАЛНОТО ПОСРЕДНИЧЕСТВО

Броят на рекламациите, изпратени до БОО, го превръща в първата инстанция за посредничество на френския застрахователен пазар много преди професионалното посредничество, установено от Хартата на посредничеството от 1993 г. Това важно място се обяснява с два основни фактора:

- По-лесен достъп: професионалните посредници се оплакват, че застрахователните дружества не информират достатъчно застрахованите лица за съществуването им, както и за процедурата на сезирането им, а някои застрахователи дори пречат на това сезиране. Например точните координати на професионалните посредници рядко се упоменават в договорите, въпреки задължението, съдържащо се в член L.112-2 от застрахователния кодекс.
- Репутация за по-голяма независимост: независимостта и безпристрастността на професионалните посредници никога не са били подлагани на съмнение от застрахованите лица. Обаче много от тях са против факта, че преди да бъде предадена на професионалния посредник, рекламацията им трябва задължително да бъде отново разгледана от службите на застрахователя, в които те често са изгубили всякакво доверие. Поради тази причина повечето от посредническите процедури приключват дотук и застрахованите лица са обръщат към ККЗ, от която очакват по-голяма независимост по отношение на застрахователя.

Комисията смята, че е в интерес на всички застрахователи да улеснят достъпа до посредниците от професионалната си федерация, дори и само защото последните разполагат с начини за действие (да възлагат експертизи, да произнасят справедливо решение), с които тя не разполага.

ните две години, и отделя голямо място на застраховките „Живот, свързани с инвестиционен фонд“ (ЗЖИФ), които са в основата на многобройни рекламации от спада на финансовите пазари.

ЗАСТРАХОВКА „ЖИВОТ СЪС СПЕСТОВЕН ХАРАКТЕР“

Подписване

До БОО бяха изпратени много рекламации след изпращането от страна на застрахователя на първото годишно извлечение, което отразява спад в стойността на договора, и повечето от тях са свързани с условията на подписването му.

От някои досиета стана ясно, че застрахованото лице е избрало договор със спестовен характер съвсем съзнателно, но тъй като развитието на финансовите пазари не е благоприятно за него, то твърди, че при подписването не е било достатъчно информирано за типа договор, за да не понесе регистрираните загуби. Обаче този вид ситуация си остава изключение.

В повечето от рекламациите, изпратени до ККЗ, БОО констатира, че поради неизпълнение на законовите изисквания, свързани с информацията и липса на съвет при записването, към които се добавя неточността на терминологията, използвана в договорите (бел. ред. - виж текста в карето), застрахованото лице действително не е съзнавало, че подписва, понякога против изразеното си желание, рисков договор.

Липсата на съвет е характерна, когато оскъдните спестявания на застрахованото лице, намиращи се понякога в регламентиран спестовен влог, биват инвестирани изцяло в договор със спестовен характер, на всичко отгоре и особено рисков. Подобен е случаят, когато такива договори, изискващи дългосрочна инвестиция, са били предложени на лица в много напреднала възраст.

Най-общо казано, голямото мнозинство от въпросните договори са били продадени в период на борсова еуфория

чрез рекламни материали или предвиждания, опиращи се на минали постижения, без да се подчертае възможността за евентуален спад на финансовите пазари. Този пропуск е особено осъдителен в случаите на арбитражна операция на фонд в евро, деноминиран в ценни книжа, защото - тъй като не става дума за първоначалния договор - специалното упоменаване, предвидено в член А. 132-5 от застрахователния кодекс, не е задължително и най-често не е било изпълнено.

Управление на договора

Част от рекламациите се отнасят до неразбирането на отговорите, давани на застрахованите лица относно техническите въпроси, свързани с действието на договора. От това следва една безплодна размяна на кореспонденция между застрахованото лице и застрахователя, в края на която застрахованото лице сезира БОО. Често едва след неговата намеса застрахователят (най-често техническото ръководство) си дава труда да даде точен и обстоятелствен отговор на напълно законното искане за информираност от страна на застрахованото лице. Продажбата на все по-сложни договори трябва да бъде придружена с усилието за формиране на екипи за поддържане на връзка със застрахованите лица, които да могат да им предоставят незабавно информацията и обяснението, които те са в правото си да изискват.

От друга страна, се случва лицето, управляващо договора със спестовен характер, често свързан със застрахователя, да промени ориентацията на вложенията (например увеличаване на максималната част акции в даден Орган за колективни инвестиции в ценни книжа), без да предупреди незабавно застрахованото лице. Последното, което поема същия риск, както ако пряко участва в еквивалентен Орган за колективни инвестиции в ценни книжа, се озовава в положение на неинформираност и липса на защита.

(Продължава на стр. 17)

Разпределението по вид застраховка на рекламациите, при които е осъществена намеса пред застрахователните предприятия

Категория застраховка	Разпределение на намесата на БОО
Застраховка „Живот“	34%
Автомобилна застраховка	27%
Застраховка на лица (различна от застраховка „Живот“)	16%
Застраховка срещу многобройни рискове на жилище, търговски обект	13%
Правна защита	2%
Застраховка при работа на строителен обект	2%
Професионална гражданска отговорност	1%
Разни	5%