

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СТРАХОВЫХ СПОРОВ

**М. Н. Степанова**

*Байкальский государственный университет, г. Иркутск, Российская Федерация*

### Информация о статье

Дата поступления

4 мая 2016 г.

Дата принятия к печати

20 мая 2016 г.

Дата онлайн-размещения

2 августа 2016 г.

### Ключевые слова

Досудебное урегулирование; страховые споры; медиация; омбудсмен; страховщики; страхователи; защита прав потребителей; страховые услуги

### Аннотация

Для страхователей перспектива развития клиентских отношений с субъектами страхового дела определяется предыдущим опытом взаимодействия с представителями страхового бизнеса, либо знанием о нем, поэтому избежание или нивелирование негативных последствий конфликтных ситуаций с клиентами для страховщиков является весьма значимой задачей. Создание модели отношений между страховщиками и страхователями, которая позволяла бы преодолевать конфликтные ситуации без вмешательства судебных и надзорных органов, определено современными тенденциями в области разрешения гражданских споров, а также объективными реалиями отечественного страхового рынка и представляется особенно актуальным. В статье выявляются перспективные направления развития клиентских отношений между страхователями и страховщиками на стадии урегулирования убытков, способствующие сохранению дружественных партнерских отношений, обосновывается необходимость развития системы досудебного урегулирования споров, рассматриваются и оцениваются альтернативные процедуры урегулирования споров с участием посредников.

## DEVELOPMENT OF THE PRE-TRIAL SETTLEMENT SYSTEM FOR INSURANCE DISPUTES

**Marina N. Stepanova**

*Baikal State University, Irkutsk, Russian Federation*

### Article info

Received

May 4, 2016

Accepted

May 20, 2016

Available online

August 2, 2016

### Keywords

Pre-trial settlement; insurance disputes; mediation; ombudsman; insurers; insurer; consumer protection; insurance services

### Abstract

The client relationship between the insuree and insurance entities is predetermined either by the insuree's previous communications with representatives of insurance industry or by the insuree's available knowledge of insurance business. Therefore, it is important for the insurer to avoid or minimize negative impact of disputes with clients. The creation of the insuree-insurer relationship model that allows for mitigation of conflict situations without interference from judicial and supervisory authorities seems to be particularly urgent and is determined by modern trends in civil disputes as well as by the current state of the Russian insurance market. This paper outlines promising areas for developing client relationships between the insuree and the insurer during loss adjusting that help maintain friendly partnership. The author justifies the need to develop pre-trial settlement system, considers and evaluates alternative procedures for settlement of disputes through mediators.

Страховой рынок является специфическим комплексом весьма чувствительным к происходящим макроэкономическим процессам [1]. В большей мере на него влияет происходящее в настоящее время снижение платежеспособного спроса при системном воздействии множества факторов, некоторые из которых уже описывались ранее [2, с. 459]. Российские страхователи со сво-

ей уникальной иерархией потребительских предпочтений, особенностями потребительского поведения, выражающимися в пассивности по отношению к страхованию, в условиях иногда открытого игнорирования их интересов как потребителей страховых услуг, в ближайшее время могут определить существенные негативные изменения количественных и качественных показателей

отечественного страхового рынка. Только радикально меняя рыночную идеологию, определяя интересы страхователей как приоритетные, страховой бизнес может рассчитывать на существование и посткризисное развитие. Для этого страховщикам нужно придерживаться такой системы отношений, в которой интересы страхователей императивны на всех этапах реализации договорных отношений — подготовке, заключении, а главное, исполнении договоров страхования, особенно на стадии урегулирования убытков, способствуя сохранению и укреплению доверия потребителей страховых услуг к институту страхования в целом. Иные условия ведения бизнеса — оптимизация организационных структур, повышение качества менеджмента, развитие информационных технологий и т. д. являются вторичными по отношению к главному условию — наличие клиентской базы, обеспечивающей основы существования страхового бизнеса. Как справедливо отметила Е. М. Хитрова, развитие страхования во всем мире обусловлено рядом условий, среди которых на первом месте стоит наличие спроса на страховые услуги, обеспечиваемого физическими и юридическими лицами, заинтересованными в формировании механизма защиты своих интересов посредством страхования [3, с. 137].

Очевидно, что для страхователей в большей мере перспективу развития клиентских отношений определяет предыдущий опыт взаимодействия с представителями страхового бизнеса. Достаточно подробно проблемы формирования доверительного отношения к институту страхования описал в своей работе С. А. Данилов [4]. Избежание или нивелирование негативных последствий конфликтных ситуаций для страховщиков является весьма значимой задачей, особенно в современных условиях. Ее достижение возможно с использованием ими всей совокупности доступных мер, методов и рыночных инструментов, к которым следует отнести:

1. Обеспечение принципа транспарентности. Информационная открытость снижает риск возникновения ситуаций, когда ожидаемый эффект от сделки не совпадает с действительностью. Подробно разъясняя условия страхования, отмечая основные особенности реализации договорных отношений, давая элементарную возможность ознакомиться с полным текстом правил страхования и страхового договора, страховщики могли бы избежать правового нигилизма страхователей — главной причины разно-

гласий со страхователями, возникающих на стадии реализации риска.

2. Повышение качества обслуживания клиентов [5; 6].

3. Отказ от распространенной в отечественном страховом бизнесе практики компенсации неконтролируемых издержек за счет внешних источников, в числе которых сокращение, задержка или необоснованный отказ от страховых выплат. Л. С. Бородавко отмечает, что такое явление встречается повсеместно [7, с. 36]. Обеспечение эффективности бизнеса должно достигаться повышением качества управления затратами, а не специфическими способами сокращения расходов, подрывающих доверие к институту страхования.

4. Активное взаимодействие страховщиков с субъектами страховой инфраструктуры (сюрвейерами, аварийными комиссарами, аджастерами и т. д.), что будет способствовать обеспечению прозрачности некоторых операций и снижению недоверия клиентов, особенно на стадии урегулирования убытков.

5. Формирование и развитие системы досудебного урегулирования споров, в том числе посредством медиации и введения института страхового омбудсмена.

Создание между страховщиками и страхователями такой модели отношений, которая позволяла бы преодолевать конфликтные ситуации без вмешательства судебных и надзорных органов, не просто определяется современными тенденциями в области разрешения гражданских споров, а вызывается объективными реалиями отечественного страхового рынка и представляется особенно актуальным. Страховщикам в настоящее время весьма важно сохранять дружественные партнерские отношения с клиентами, особенно с теми, с которыми они работают длительное время, поддерживать хорошую деловую репутацию, формируя тем самым положительный имидж страхового рынка. Страхователи, сокращая срок разрешения конфликта и затраты на него, в случае удовлетворяющего их разрешения спора, сохраняют представление о страховании как о цивилизованной форме страховой защиты, основанной на принципах клиенториентированности и надлежащей обеспеченности прав и интересов всех участников страховых отношений.

Досудебный порядок урегулирования споров представляет собой процедуру, направленную на разрешение спорных вопросов, возникших между участниками правоотношений, до обращения в суд. Историко-

правовой анализ основных способов альтернативного разрешения споров достаточно подробно представлен С. Д. Мирхусеевой [8]. В соответствии с нормами современного действующего законодательства (ст. 126 Арбитражного процессуального кодекса РФ<sup>1</sup>, ст. 132 Гражданского процессуального кодекса РФ<sup>2</sup>), досудебный порядок урегулирования спора включает:

- претензионный порядок урегулирования спора;
- «иной» порядок урегулирования споров, предусмотренный договором (осуществление согласительных процедур, реализуемых в документальной форме, и обращение к посредникам).

Выбор оптимальной процедуры урегулирования спора, как справедливо отмечает Л. И. Зайцева, играет важную роль, однако более существенным представляется осознание целесообразности проведения переговоров, как альтернативного способа урегулирования споров. Вместе с тем, не каждое разногласие может быть урегулировано посредством переговоров [9]. В этом случае, если стороны все еще заинтересованы в сохранении партнерских отношений, прибегают к иным способам устранения коллизии интересов.

Преодолеть конфликт «безболезненно», не оглашая публично данные, имеющие ценность для страхователя, защитив при этом от огласки проблемы взаимоотношений сторон, возможно посредством медиации — достаточно нового инструмента, который стоит более активно использовать в российской практике урегулирования спорных ситуаций. Медиация есть внесудебный способ разрешения конфликта с участием независимой, беспристрастной, не имеющей какого-либо отношения к истокам конфликта стороны — медиатора. Используя определенную методику, опыт, специальные знания и приемы, медиатор оказывает участникам отношений содействие в ведении переговоров и способствует достижению между ними взаимоприемлемого соглашения. При проведении процедуры медиации он не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, так же как и умалять права и законные интересы. Медиация основана на принципах доброволь-

ности, равноправия сторон, прозрачности и упрощения процедуры рассмотрения споров, нравственной и репутационной ответственности медиатора. Ее преимущество перед судебным процессом состоит в том, что она изначально несет в себе основы примирительных процедур, отличается неформальностью, конструктивностью, оперативностью и соблюдением принципа конфиденциальности информации, может осуществляться на бесплатной основе.

Правовые условия для применения в Российской Федерации практики медиации были созданы с принятием 27 июля 2010 г. Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193-ФЗ, который установил условия применения, принципы и порядок проведения процедуры медиации, определил требования, предъявляемые к медиаторам<sup>3</sup>. Согласно ст. 2 этого закона, процедура медиации представляет собой способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Несмотря на провозглашенный принцип взаимного волеизъявления сторон и добровольности, инициировать процедуру медиации должны страховщики, прежде всего повсеместно включая условие об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника в текст договоров страхования, особенно по массовым розничным видам страхования. Это окажет постепенное содействие интеграции медиации в российский страховой рынок, что особенно важно в условиях низкой информированности общества о возможностях и преимуществах этого способа досудебного урегулирования споров. Задача популяризации медиации до такого уровня, чтобы она воспринималась наравне с судами, должна решаться и на макроуровне, поскольку кроме выполнения социальных функций, она способствует и минимизации нагрузки на судебные органы. Первым шагом в этом направлении стало создание Федерального института медиации, основной миссией которого является интеграция механизмов и методов медиации, как действенного социального института и инструмента гражданского общества, во все значимые структуры государства.

<sup>1</sup> Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации : федер. закон от 24 июля 2002 г. № 95-ФЗ (ред. от 15 февр. 2016 г.) // СПС «КонсультантПлюс».

<sup>2</sup> Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации : федер. закон от от 14 нояб. 2002 г. № 138-ФЗ (ред. от 30 дек. 2015 г.) (с изм. и доп., вступ. в силу с 1 янв. 2016 г.) // Там же.

<sup>3</sup> Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) : федер. закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ (ред. от 23 июля 2013 г.) // СПС «КонсультантПлюс».

Однако, если медиация используется в правоприменительной практике отдельных компаний, то страховой омбудсмен — это, как отмечает Е. Б. Микова, «новелла российского гражданского общества» [10]. Данный институт является официальной структурой и дает возможность использовать еще один, зарекомендовавший себя в мировой правовой системе с точки зрения эффективности, инструмент внесудебного урегулирования конфликтов, возникающих между участниками страховых отношений. Необходимость создания такой системы, которая будет наделена правом рассматривать спорные ситуации по существу, выносить диспозитивные решения по обращениям страхователей, а в случаях невозможности достижения компромисса, оказывать помощь при обращении в судебные органы, назрела давно.

Система защиты прав потребителей страховых услуг многокомпонентна и для российских страхователей и выгодоприобретателей это создает определенные сложности при выборе необходимого в определенной ситуации органа по защите нарушенных прав. На сегодняшний день эта система представлена следующими организациями:

- Служба Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, задачей которой является рассмотрение жалоб и обращений потребителей финансовых услуг и применение мер принуждения к организациям, оказывающим финансовые услуги, в случае нарушения ими прав потребителей;

- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, осуществляющая полномочия по федеральному государственному надзору за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- Федеральная антимонопольная служба России, осуществляющая функции по защите конкуренции на рынке финансовых услуг;

- некоторые объединения субъектов страхового дела, представляющие защиту прав страхователей на определенных сегментах рынка (Российский Союз Автостраховщиков, обеспечивающий защиту прав страхователей и потерпевших по возмещению вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортными средствами иными лицами);

- общественные организации (Омская областная общественная организация «Общество по защите прав потребителей в сфе-

ре страхования»; Новосибирская городская общественная организация «Общество защиты прав потребителей страховых услуг»; Алтайская краевая общественная организация «Ассоциация защиты прав страхователей и потребителей страховых услуг» и т. д.).

Однако, как отмечает О. И. Русакова, объединение потребителей страховых услуг пока получило слабое развитие [11].

Кроме того, существующие компетентные органы либо наделены узконаправленными полномочиями, либо не в силах справиться с возросшим объемом жалоб со стороны страхователей, а главное, они не разрешают по существу споры между страховщиками и страхователями. Безусловно, в последнее время Центральный банк РФ активизировал работу по обеспечению защиты прав потребителей финансовых услуг: 10 декабря 2014 г. подписано Соглашение о взаимодействии между Центральным банком РФ и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; 18 февраля 2015 г. — Соглашение о взаимодействии между Центральным банком РФ и Общероссийской общественной организацией потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», но они в большей мере касаются осуществления информационного обмена и организации методологической работы. Фактически в настоящее время защита прав потребителей страховых услуг осуществляется на уровне общественных инициатив.

Разрешение конфликтных ситуаций в судебном порядке является не самым простым и эффективным процессом. Судебные разбирательства весьма формализованы (необходимо строго следовать процессуальным нормам), а также затратны и длительны (судебные издержки часто бывают выше, чем сумма иска, а с учетом предварительного судебного заседания, рассмотрения спора в судах первой, апелляционной и кассационной инстанций, занимают более полугода). Ко всему прочему, не каждый страхователь имеет доступ к качественной юридической помощи.

Страховой омбудсмен позволяет разрешать споры более оперативно; не требует личного присутствия сторон при рассмотрении конфликтных ситуаций и наличия специальных юридических знаний; при разрешении конфликтной ситуации оценивает ее не из «своего внутреннего убеждения», как это делают судьи согласно ст. 67 Гражданского процессуального кодекса РФ и ст. 71 Арбитражного процессуального кодекса РФ, а на

основе глубоких профессиональных знаний; осуществляет свою деятельность на принципе безвозмездности рассмотрения спора для заявителя.

В настоящее время ожидается принятие проекта Федерального закона «О финансовом уполномоченном по правам потребителей услуг финансовых организаций», его цель — создание правовых условий для содействия охране и защите прав и интересов потребителей услуг финансовых организаций; упрощение порядка разрешения споров между потребителями услуг (физическими лицами и финансовыми организациями) путем обеспечения быстрого, эффективного и безвозмездного досудебного урегулирования таких споров; повышение уровня ответственности финансовых организаций и потребителей услуг финансовых организаций, рост их финансовой грамотности; укрепление доверия граждан к финансовой системе. Ведется активная работа по максимальной адаптации этого закона к действующему законодательству, прорабатывается порядок рассмотрения и принятия решений по требованиям потребителей услуг финансовых организаций, предъявляемых к финансовым организациям в связи с нарушением их законных прав.

Самое важное на данном этапе — выбрать такой принцип организации института страхового омбудсмена (мировая практика в этом весьма представительна и разнообразна), который позволил бы сохранить все очевидные преимущества данного способа разрешения правовых конфликтов. Необходимо обеспечить подробное регламентирование процесса урегулирования споров и исключить возможное влияние страховщиков на омбудсменов. В этом случае более предпочтительным видится создание коллегиального органа из числа неаффилированных по отношению к страховым организациям лиц с безупречной репутацией и опытом работы на страховом рынке, а также представителей союза защиты прав потребителей. Его финансирование на этапе становления осуществлять за счет бюджетных средств, постепенно привлекая средства страховых компаний. Перспектива необходимости финансирования данной системы не должна останавливать страховщиков в стремлении поддержать внедрение института страхового омбудсмена на российский страховой рынок, поскольку кроме предоставления, например, организационных преимуществ, она решает вопрос повышения репутационной и профессиональной ответственности

отечественных страховых компаний, в конечном счете, укрепляя доверие к институту страхования в целом.

Как отмечает Л. И. Зайцева, помимо обычного посредничества в мировой практике были выработаны и специализированные виды содействия сторонам в урегулировании разногласий: мини-суд («mini-trial»), медиация-арбитраж (смешанная форма), услуги «нейтрального слушателя» («the neutral listener»), арбитражная процедура «последнее предложение» (last offer or baseball arbitration), экспертиза (expertise) [12]. Российской практике к этому еще только предстоит обратиться.

В заключение можно отметить, что одной из стратегических задач страхового сообщества должно стать именно развитие внесудебных механизмов урегулирования споров, в том числе посредством более активного использования практики примирительных и иных внесудебных процедур защиты прав и интересов сторон сделки, здоровой симплификации способов взаимодействия участников страховых отношений, создания условий и стимулов для разрешения споров во внесудебном порядке. В условиях, когда существуют наработанные мировой практикой альтернативные способы разрешения спорных ситуаций, позволяющие оперативно и экономично преодолеть возникающие между участниками страховых отношений разногласия, сохранив при этом партнерские отношения и деловую репутацию на рынке, необходимо:

– во-первых, пересмотреть сформированное годами мировоззрение, направленное на традиционное разрешение спорных ситуаций исключительно в судебном порядке, сама процедура которого не способствует сохранению отношений между сторонами, сделав приоритетной концепцию внесудебного сотрудничества, предполагающую принятие взаимоприемлемых решений;

– во-вторых, способствовать созданию условий для защиты прав и интересов страхователей и выгодоприобретателей, в том числе популяризируя институт финансовых уполномоченных по правам потребителей услуг финансовых организаций;

– в-третьих, направить все усилия на реализацию такой политики страхового бизнеса, которая бы осуществлялась в интересах потенциальных и реальных страхователей, сохраняя доверие к институту страхования, особенно в условиях низкой платежеспособной емкости рынка.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Жигас М. Г. Перспективы развития страхования в условиях кризиса в экономике [Электронный ресурс] / М. Г. Жигас // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2015. — Т. 6, № 1. — DOI : 10.17150/2072-0904.2015.6(1).1.
2. Степанова М. Н. Особенности формирования спроса на страхование детей от несчастных случаев / М. Н. Степанова // Стратегия развития страховой деятельности в РФ: первые итоги, проблемы, перспективы : материалы XVI Международной науч.-практ. конф. Ярославль, 2–5 июня 2015 г. — Ярославль : Изд-во Яросл. гос. ун-та, 2015. — С. 457–460.
3. Хитрова Е. М. Интересы участников страховых отношений и риски их реализации / Е. М. Хитрова // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. — 2016. — № 1 (34). — С. 136–140.
4. Данилов С. А. Институт страхования и культура доверия: ценности и риски / С. А. Данилов // Стратегия развития страховой деятельности в РФ: первые итоги, проблемы, перспективы : материалы XVI Международ. науч.-практ. конф. Ярославль, 2–5 июня 2015 г. — Ярославль : Изд-во Яросл. гос. ун-та, 2015. — С. 127–129.
5. Даниленко Н. Н. Эффективность и качество обслуживания: концепции, оценка, повышение (на примере российских страховых организаций) / Н. Н. Даниленко, Н. В. Рубцова, М. В. Селименкова. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2011. — 208 с.
6. Даниленко Н. Н. Практическое применение модели качества обслуживания [Электронный ресурс] / Н. Н. Даниленко // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2011. — № 5. — Режим доступа : <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=9705>.
7. Бородавкин Л. С. Влияние факторов неэкономического характера на развитие страхового рынка в Российской Федерации / Л. С. Бородавкин // Финансовые аспекты структурных преобразований экономики : материалы 11-й Всерос. науч.-практ. конф. — Иркутск : Иркут. гос. ун-т путей сообщения, 2015. — Т. 1, № 1. — С. 22–31.
8. Мирхусеева С. Д. Третьеоское разбирательство и мировой ряд в практике русского государства XII–XVI веков [Электронный ресурс] / С. Д. Мирхусеева // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2013. — № 5. — Режим доступа : <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=18613>.
9. Зайцева Л. И. Переговоры как альтернативный способ разрешения споров в международном публичном праве [Электронный ресурс] / Л. И. Зайцева // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2013. — № 5. — Режим доступа : <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=18611>.
10. Микова Е. Б. Финансовый омбудсмен как новелла российского гражданского общества [Электронный ресурс] / Е. Б. Микова // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2012. — № 3. — Режим доступа : <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=13604>.
11. Русакова О. И. Страховая деятельность и ее регулирование на современном страховом рынке / Е. В. Андреева, О. И. Русакова. — Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2015. — 160 с.
12. Зайцева Л. И. Современные условия применения процедуры медиации в арбитражных судах Российской Федерации [Электронный ресурс] / Л. И. Зайцева // Известия Иркутской государственной экономической академии (Байкальский государственный университет экономики и права). — 2012. — № 1. — Режим доступа : <http://brj-bguerp.ru/reader/article.aspx?id=13604>.

## REFERENCES

1. Zhigas M. G. Insurance development prospects in terms of economic crisis. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2015, vol. 6, no. 1. DOI: 10.17150/2072-0904.2015.6(1).1. (In Russian).
2. Stepanova M. N. Features of formation of demand for insurance of children accident. *Strategiya razvitiya strakhovoi deyatel'nosti v RF: pervye itogi, problemy, perspektivy. Materialy XVI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Yaroslavl', 2–5 iyunya 2015 g.* [Development strategy for insurance activities in the Russian Federation: balance, issues, and prospects. Proceedings of the 16th International Research Conference, Yaroslavl', 2015, June 2–5]. P.G. Demidov Yaroslavl State University Publ., 2015, pp. 457–460. (In Russian).
3. Khitrova E. M. Interests of parties involved in insurance relationships and risks of their implementation. *Biznes. Obrazovanie. Pravo. Vestnik Volgogradskogo instituta biznesa = Business. Education. Right. Bulletin of the Volgograd Institute of Business*, 2016, no. 1 (34), pp. 136–140. (In Russian).
4. Danilov S. A. Insurance institute and culture of trust: values and risks. *Strategiya razvitiya strakhovoi deyatel'nosti v RF: pervye itogi, problemy, perspektivy. Materialy XVI Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Yaroslavl', 2–5 iyunya 2015 g.* [Development strategy for insurance activities in the Russian Federation: balance, issues, and prospects. Proceedings of the 16th International Research Conference, Yaroslavl', 2015, June 2–5]. P.G. Demidov Yaroslavl State University Publ., 2015, pp. 127–129. (In Russian).
5. Danilenko N. N., Rubtsova N. V., Selimenkova M. V. *Effektivnost' i kachestvo obsluzhivaniya: kontseptsii, otsenka, povyshenie (na primere rossiiskikh strakhovykh organizatsii)* [Effectiveness and quality of service: concepts, evaluation, improvement (case study: Russian insurance companies)]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2011. 208 p.

6. Danilenko N. N. Practical application of service quality model. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2011, no. 6. Available at: <http://brj-bgupep.ru/reader/article.aspx?id=9705>. (In Russian).

7. Borodavko L. S. Impact of the noneconomic factors on development of the insurance market in the Russian Federation. *Finansovye aspekty strukturnykh preobrazovaniy ekonomiki. Materialy 11-i Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Financial aspects of structural transformation of economy. Proceedings of the 11th All-Russian Research Conference]. Irkutsk State Transport University Publ., 2015, vol. 1, no. 1, pp. 22–31. (In Russian).

8. Mirkhuseeva S. D. Arbitration and out-of-court settlement in Russian State practices in the XII–XVI centuries. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2013, no. 5. Available at: <http://brj-bgupep.ru/reader/article.aspx?id=18613>. (In Russian).

9. Zaitseva L. I. Negotiations as alternative way of dispute resolution in international public law. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2013, no. 5. Available at: <http://brj-bgupep.ru/reader/article.aspx?id=18611>. (In Russian).

10. Mikova E. B. Financial ombudsman as novelty of Russian civil society. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2012, no. 3. Available at: <http://brj-bgupep.ru/reader/article.aspx?id=13604>. (In Russian).

11. Rusakova O. I., Andreeva E. V. *Strakhovaya deyatel'nost' i ee regulirovaniye na sovremennom strakhovom rynke* [Insurance activity and its regulation in the modern insurance market.]. Irkutsk, Baikal State University of Economics and Law Publ., 2015. 160 p.

12. Zaitseva L. I. Contemporary conditions for implementing mediation in state arbitration courts in the Russian Federation. *Izvestiya Irkutskoy gosudarstvennoy ekonomicheskoy akademii (Baykalskiy gosudarstvennyy universitet ekonomiki i prava) = Izvestiya of Irkutsk State Economics Academy (Baikal State University of Economics and Law)*, 2012, no. 1. Available at: <http://brj-bgupep.ru/reader/article.aspx?id=13604>. (In Russian).

#### Информация об авторе

Степанова Марина Николаевна — кандидат экономических наук, старший преподаватель, кафедры страхования и управления рисками, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: emarina77@list.ru.

#### Author

Marina N. Stepanova — PhD in Economics, Senior Lecturer, Department of Insurance and Risk Management, Baikal State University, 11 Lenin St., 664003, Irkutsk, Russian Federation, e-mail: emarina77@list.ru.

#### Библиографическое описание статьи

Степанова М. Н. Развитие системы досудебного урегулирования страховых споров / М. Н. Степанова // Известия Иркутской государственной экономической академии. — 2016. — Т. 26, № 4. — С. 622–628. — DOI : 10.17150/2500-2759.2016.26(4).622-628.

#### Reference to article

Stepanova M. N. Development of the pre-trial settlement system for insurance disputes. *Izvestiya Irkutskoi gosudarstvennoi ekonomicheskoi akademii = Bulletin of Irkutsk State Economics Academy*, 2016, vol. 26, no. 4, pp. 622–628. DOI: 10.17150/2500-2759.2016.26(4).622-628. (In Russian).