

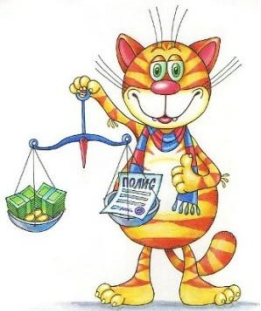
# «Медиация как альтернативная процедура урегулирования корпоративных споров в страховании»



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



## Сфера действия:

- может применяться после возникновения споров, рассматриваемых в рамках гражданского судопроизводства и судопроизводства в арбитражных судах;

- не применяется, если споры затрагивают или могут затронуть интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, или публичные интересы;

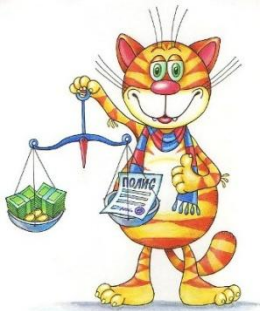
- не применяется к отношениям, связанным с оказанием судьей (третейской судьей) содействия в примирении сторон в ходе судебного (третейского) разбирательства.



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиация

*Пример:*

В апреле 2006 г. Российским союзом промышленников и предпринимателей была создана Объединенная служба медиации (посредничества) при РСПП.

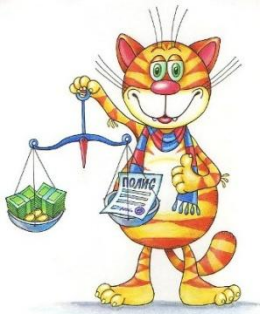
ТПП РФ издало приказ от 12 мая 2006 г. № 32 «Об образовании коллегии посредников по проведению примирительных процедур при Торгово-промышленной палате Российской Федерации».



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Основные понятия

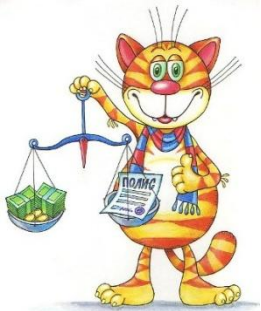
- **Процедура медиации** – это альтернативный способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения
- **Медиаторы** - это посредники в переговорах, помогающие людям успешно разрешать споры и конфликты в разных сферах человеческих отношений



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиация во Франции

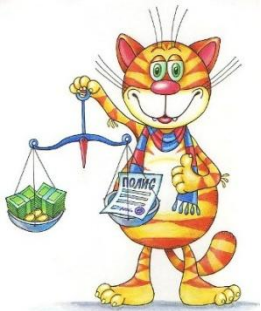
- Области применения:
  - страховые компании,
  - железная дорога,
  - министерство экономики,
  - министерство финансов,
  - министерство энергетики,
  - почта,
  - Газ Франции и др...



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиатор во Франции

## Медиатор формулирует предложения:

- Сделать закон более адаптированным
- Следить за тем, чтобы закон был применен правильно
- Сделать документы более понятными для потребителей
- Предупредить потенциальные источники потребительских споров
- Разрешать споры с потребителями благодаря медиации



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиация в бизнесе –

1. это то неизбежное, с чем обязательно встретитесь (суд, медиативная оговорка в контракте)
2. это конкурентное преимущество в бизнесе (уникальная технология, забота о клиентах, партнерах, сотрудниках)
3. это новый подход к построению качественных личных отношений в бизнесе и в семье



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиация в бизнесе –

4. Это конкурентное преимущество для ТОП-менеджеров
5. Это внутренняя культура на предприятии
6. Это новая профессия и новая услуга на Российском рынке.





# Что надо знать о медиации, чтобы не ошибиться?

- Правила проведения медиации: добровольность, нейтральность, конфиденциальность, равноправие, свобода выбора, победитель-победитель.
- Роль медиатора. Зона ответственности медиатора.
- Медиативные навыки в работе специалистов смежных профессий: адвокат, судья, юрист, психолог.
- Кто платит за медиацию?



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Результат работы Медиатора:

- 1) более всестороннее и объективное личное представление о спорной ситуации
- 2) лучшее понимание позиций и интересов другой стороны; снижение уровня конфликтности между участниками спорной ситуации
- 3) обсуждение сложных вопросов в условиях конструктивного диалога, в условиях эмоциональной безопасности



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Результат работы Медиатора:

- 4) принятие обдуманного решения с наименьшими временными потерями
- 5) заключение медиативного соглашения (свое решение – самое лучшее решение; предупреждение новых конфликтов)
- 6) экономия денежных средств благодаря минимальному обращению к юридическим услугам

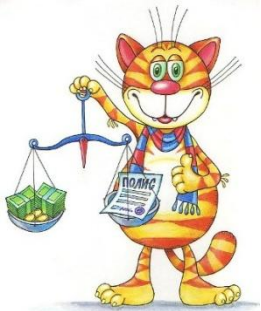


# Алгоритм разрешения конфликта:

1 этап: диагностика конфликтной ситуации

2 этап: выбор способа поведения в конфликте:

1. Авторитарный подход
2. Подход консультанта (коуча)
3. Пассивный наблюдатель
4. Арбитр или судья
5. Медиатор



# Французский опыт

- Число обращений к медиаторам возросло на 17% в 2009г по сравнению с 2008г,
- достигло 5 067 обращений,
- в 2006 г было 2800 обращений.
- Эффективность около 50%

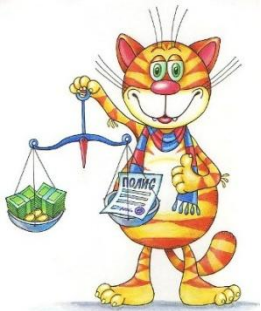
Отчет по медиации Французской Федерации Страховых Компаний 2009г. Франсис Фризон – медиатор ФФСА (FFSA) Федерация французский страховых компаний



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

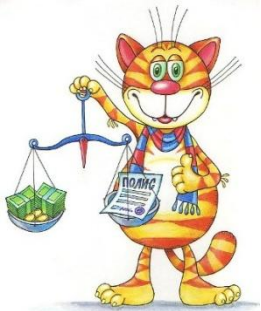
страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Обращения в надзор

- в 2009 году 4 112 жалоб и вопросов, в
- 2008 году 3 227



# Что решает

- Ущерб мотору автомобиля, т.к. залил бензин плохого качества
- Потеря фотоаппарат, прикрепленный к ремню на брюках, требование выплаты по краже
- Досрочное получение денег по накопительному пенсионному договору
- Опротестование виновности



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Структура медиаций Франция

в 2007 году:

- 83,1% личное страхование,
- 16,9% - страхование имущества и ответственности.

в 2009 году:

- 60,2% - личное страхование
- 38,8% - страхование имущества и ответственности

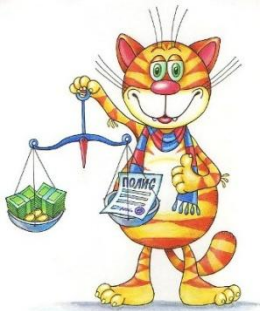


СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)





# Где применима

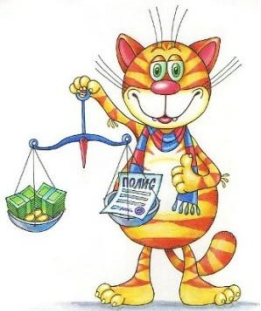
- Между страховыми компаниями
- Между страховыми компаниями и страхователями
- Между страховыми компаниями и Союзами
- Между страховыми компаниями и надзорными органами



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# Медиация в России

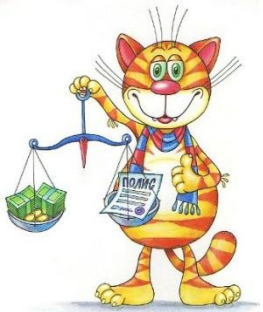
- На базе ВСС
- На базе Представительств ВСС
- На базе региональных и отраслевых  
СОЮЗОВ



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

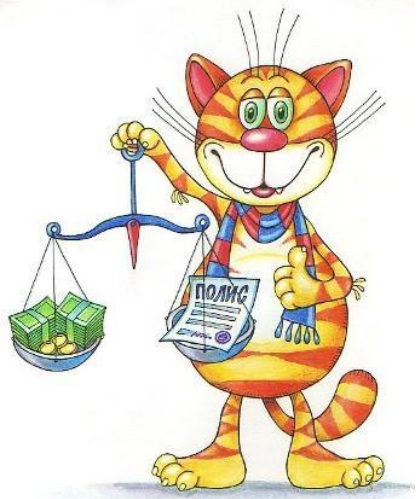
[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)



# К УСПЕХУ С СЕВЕРНОЙ КАЗНОЙ



Семейный страховщик федерального масштаба



СЕВЕРНАЯ  
КАЗНА

страховая компания

[www.kazna.com](http://www.kazna.com)