



LCI PARTNER
legal corporate insurance

Проблемные аспекты взаимодействия страховых компаний с финансовым уполномоченным

Введение

Федеральный закон "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" № 123-ФЗ от 04.06.2018 г. **вступает в силу с 03.09.2018 года.**

При этом, его положения применяются:

- с 3 декабря 2018 года – на добровольной основе;
- в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по ОСАГО, ДСАГО, страхованию средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) - **по истечении двухсот семидесяти дней после дня вступления Федерального закона в силу (01.06.19 г.);**
- в отношении страховых организаций, осуществляющих деятельность по иным видам страхования, чем ОСАГО, ДСАГО, страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта) - **по истечении четырехсот пятидесяти дней после дня вступления Федерального закона в силу (28.11.19 г.).**

Омбудсмен станет основным институтом досудебного решения имущественных споров между страхователями и страховщиками **на сумму до 500 тыс руб.**, а по спорам, вытекающим из договора ОСАГО, – **независимо от суммы требования.**

Алгоритм рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

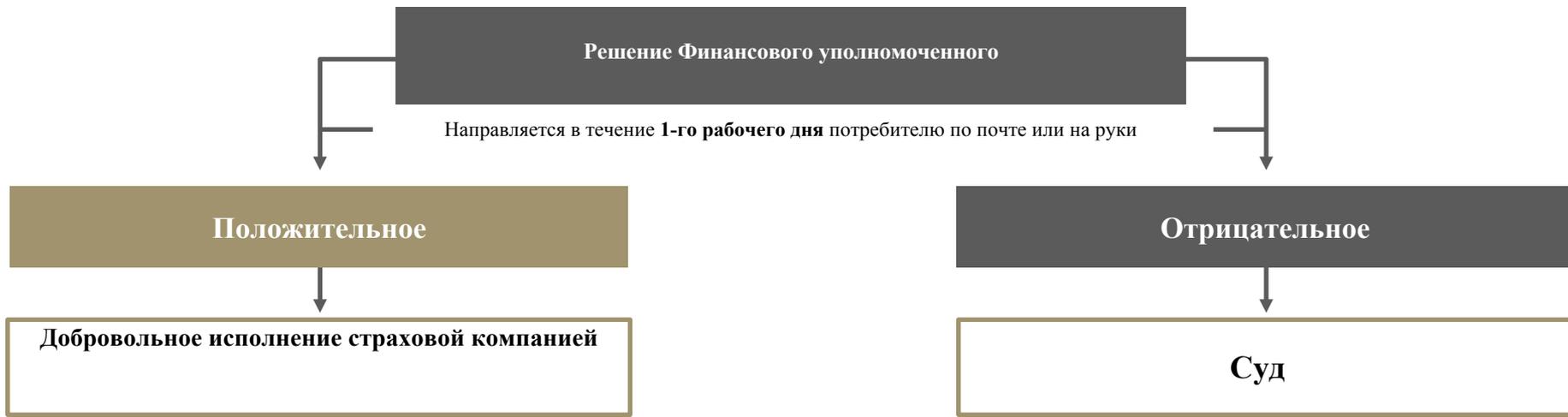


Ст.17 Требования к оформлению обращения

Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- 1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- 4) сведения о существовании спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способам разрешения спора;
- 6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);
- 7) дату направления обращения.

Обработка обращений потребителя и принятие решений Финансовым уполномоченным



Ст. 23-26

вступает в силу по истечении **10-ти дней с даты подписания**;

- подлежит исполнению в течение срока, указанного в решении, но не ранее **10-ти** и не позднее **30-ти** дней;
- в случае неисполнения СК решения ФУ, **Потребителю выдается удостоверение**, имеющее силу исполнительного документа;
- СК может обжаловать решение ФУ **в течение 10-ти рабочих дней (ст. 26)**. Копия жалобы направляется ФУ;
- (!) СК может направить ФУ ходатайство о приостановлении исполнения решения. ФУ выносит решение о приостановлении решения до момента окончания рассмотрения спора в суде (ст.26)

- В случае, если решение ФУ содержит выводы об обоснованности отказа страховщика в выплате, **ФУ также, вместе с решением, направляет потребителю разъяснения данного отказа.**

Потребитель вправе подать иск в суд в следующих случаях:

- **непринятия** ФУ решения **в течение** установленного законом **срока**;
- **несогласия** с решением ФУ;
- **прекращения рассмотрения** спора в случаях, предусмотренных законом.

Срок обращения – **30 рабочих дней (ст.25)**.
К обращению прилагается решение ФУ
Обязательное подтверждение соблюдения претензионного порядка.

Статья 19. Обращения, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

- 1. Финансовый уполномоченный не рассматривает обращения:
 - 1) если обращение не соответствует [части 1 статьи 15](#) настоящего Федерального закона;
 - 2) если потребитель финансовых услуг предварительно не обратился в финансовую организацию в порядке, установленном [статьей 16](#) настоящего Федерального закона;
 - 3) если в суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям;
 - 4) находящиеся в процессе урегулирования с помощью процедуры медиации;
 - 5) по которым имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами (в том числе при уступке права требования), о том же предмете и по тем же основаниям;
 - 6) в отношении финансовых организаций, у которых отозвана (аннулирована) лицензия, которые исключены из реестра финансовых организаций соответствующего вида или которые находятся в процессе ликвидации, ликвидированы, прекратили свое существование или были признаны фактически прекратившими свою деятельность;
 - 7) по вопросам, связанным с банкротством юридических и физических лиц;
 - 8) по вопросам, связанным с компенсацией морального вреда и возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
 - 9) по вопросам, связанным с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями, а также обращения о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
 - 10) направленные повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению;
 - **11) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц;**
 - **12) текст которых не поддается прочтению.**

Исполнение решения Финансового Уполномоченного ст.23-24

- 1. Решение подлежит исполнению не позднее 10-ти дней с даты его подписания;**
- 2. Решение подлежит исполнению не позднее срока, указанного в решении, но не ранее 10-ти дней и не позднее 30-ти дней.**
- 3. В случае неисполнения решения – финансовый уполномоченный в течение 3х месяцев с даты, когда решение должно быть исполнено, выдает удостоверение финансового уполномоченного, имеющего силу исполнительного листа.**
В случае пропуска данного срока – он может быть восстановлен финансовым уполномоченным по уважительным причинам.
- 4. Исполнение производится судебным приставом – исполнителем на основании удостоверения в течение 3х месяцев (п.4 ст. 20). Данный срок также может быть восстановлен в случае его пропуска по уважительной причине.**
- 5. Финансовая организация обязана проинформировать ФУ через личный кабинет об исполнении решения не позднее 1го рабочего дня.**
- 6. В случае неисполнения решения в добровольном порядке – 50 % штраф.**

Рекомендации для страховых организаций

- 1. Регламентировать процедуру анализа рассмотрения обращений потребителя, с целью повышения качества и контроля качества принимаемых решений;**
- 2. Совершенствовать процедуру самостоятельного урегулирования споров***
- 3. Обратить особое внимание на качество проводимых экспертиз;**
- 4. Сформировать систему учета дел, рассмотренных ранее в суде с целью исключения повторного рассмотрения ФУ;**
- 5. Разместить в точках продаж и на сайте информацию о процедуре досудебного урегулирования спора с участием финансового уполномоченного.**
- 6. Обеспечить возможность электронной подачи заявления на получение страхового возмещения в целях соблюдения установленных законом сроков.**
- 7. Подключиться к электронному документообороту СОДФ (служба обеспечения деятельности фин. уполномоченного) и создать личный кабинет финансовой организации:**

Рекомендации для страховых организаций

- 8/ Регламентировать порядок взаимодействия страховой организации с финансовым уполномоченным по следующим направлениям:
- Анализ (экспертиза) решения финансового уполномоченного;
 - Порядок заключения «мирового соглашения» по предложению финансового уполномоченного;
 - Экспертиза качества оценки, организованной финансовым уполномоченным;
 - Регламентация порядка обжалования решения финансового омбудсмена.

9. Регламентировать порядок и контроль исполнения страховой организацией вступившего в силу решения финансового уполномоченного.

За нарушение сроков добровольного исполнения решения Финансового уполномоченного – подлежит уплате штраф в размере 50 % от суммы требования.

Ответственность Страховщиков за нарушение Закона

~~№ 123-ФЗ:~~

1. Проигранный спор является платным для ФинОрганизации (ч.3 ст.11);
2. Проигранный спор попадает в публичную статистику (ст.13);
3. У случае проигрыша в суде оспариваемого спора - риск уплаты 50% штрафа (ч.6 ст. 24);
4. Информация о нарушениях и спорах может быть передана в Банк России;
5. Исключение из реестра ФО, сотрудничающих с ФУ (ст.29* + ст.30)

4015-1. Статья 32.6. Ограничение или приостановление действия лицензии

1. При выявлении нарушения страхового законодательства органом страхового надзора дается предписание...
2. Предписание дается субъекту страхового дела в случае:
 - нарушения ССД требований, установленных страховым законодательством;
3. В случае неисполнения предписания действие лицензии ограничивается или приостанавливается.
4. Означает запрет на заключение договоров страхования.

КоАП. Статья 14.1.

Деятельность без лицензии или нарушение требований лицензии

Часть 3. Нарушение требований законодательства (лицензии):

- Предупреждение;
- Штраф от 3 до 4 тысяч рублей на должностных лиц;
- Штраф от 30 до 40 тысяч рублей на юридических лиц.