

**"Преимущества урегулирования  
страховых споров с помощью  
процедуры медиации".**

Выводы на  
основании своих  
практических  
результатов.

Краснодар, 30 июл 2019, 13:43 | 👁 1 949 | ➦

## На Кубани впервые разрешили арбитражный спор с помощью медиатора

Арбитражный суд Краснодарского края впервые в практике завершил производство по делу путем заключения медиативного соглашения между сторонами. Это следует из картотеки арбитражных дел суда.

Медиация – это примирительная процедура, в рамках которой участники спора при содействии профессионального посредника (медиатора) ведут переговоры, направленные на урегулирование конфликта и принятие взаимовыгодного решения. Медиатор – независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Согласно документам Арбитражного суда, в инстанцию обратилась индивидуальный предприниматель Елена Никишева. Она требовала от ООО «Авангард-М» взыскать

### Коронавирус на Кубани: актуальные новости

## В Краснодаре впервые разрешили судебный спор с помощью медиатора

\* Материал размещен печатным изданием "Деловая Газета. Юг"

📁 Происшествия 🕒 31.07.2019 15:11



### В Арбитражном суде Краснодарского края впервые прекратили производство по делу по итогам процедуры медиации

📖 Читайте нас на Яндекс.Новости

Вывела рабочую формулу:  
нотариус  
+ медиатор =  
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ  
ЛИСТ

08.11.2019 20:20

Рубрика: Власть

## Нотариус впервые удостоверил соглашение, заключенное с помощью посредника

Текст: Владислав Куликов



Впервые в России нотариус удостоверил медиативное соглашение, заключенное спорящими сторонами с участием специального посредника. Разведенные родители смогли мирно согласовать график общения с ребенком, а подписанный ими документ получил юридическую силу.



Фото: Наталья Седыверстова / РИА Новости

← Главная ← Новости ← Актуальные новости



Актуальные новости

РАСПЕЧАТАТЬ

## В России появилось первое удостоверенное нотариусом медиативное соглашение

08.11.2019



Недавно у жителей нашей страны появились новые



**stolyr0ff** Наша война длилась порядка года, все уже было подготовлено к суду, но было понимание что суд может затянуться на долго. Но стараниями Елены @eksenofontova удалось избежать суда, прийти к договоренностям, а главное получить на руки документ сравнимый по силе с исполнительным листом. Спасибо Елене что помогла решить наш затянувшийся спор!!!

55 нед. 3 отметки "Нравится" Ответи...



**ekxenofontova @stolyr0ff**  
Благодарю, Алексей! Рада быть полезной! Очень приятны ваши слова!!!



**Отзывы сторон**

Первое в крае  
имущественное  
медиативное  
соглашение,  
удостоверенное  
НОТАРИУСОМ

## На Кубани активно развивается мирный способ урегулирования споров — медиация

Общество 24 декабря 2019, 16:09



Фото организаторов



Медиатор Елена Ксенофонтова развивает мирный способ урегулирования споров — медиацию на Кубани.

При ее содействии подписаны следующие медиативные соглашения:

3) 12 декабря 2019 впервые в крае нотариус удостоверил медиативное соглашение, касающееся имущественного спора.

На VI Всероссийском съезде судей президент РФ Владимир Путин подчеркнул, что необходимо всемерно развивать методы, широко зарекомендовавшие себя в мире, «Имею в виду досудебное и судебное урегулирование споров посредством переговоров и мировых соглашений, а также альтернативные способы разрешения конфликтов».

Процедура медиации — способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация возможна на любой стадии конфликта: до суда, в суде, в банкротстве и даже на этапе исполнительного производства.

25.09.2020 15:26

## В Краснодаре работает первая в РФ комната примирения при нотариусе



Елена Ксенофонтова / Из архива

Краснодарский край, 25 сентября - АиФ-Юг.

В Краснодаре работает первая в РФ комната примирения при нотариусе, о результатах ее работы рассказала медиатор Елена Ксенофонтова.

25 Сентября 2020 ОБЩЕСТВО

В Краснодаре урегулировали спор в первой в России комнате примирения при нотариусе



Источник фото: Елена Ксенофонтова

**Краснодар, 25 сентября** – Юг Times. Полтора месяца назад медиатор **Елена Ксенофонтова** открыла комнату примирительных процедур при нотариусе **Татьяне Мартыненко**. За это время комната примирения показала уже первый практический и позитивный результат –

Открыла первую в РФ комнату примирения при нотариусе

## Разойтись миром

Открыта первая комната примирения при нотариальной конторе

4 октября 2020



Владислав Куликов

**Россияне получили возможность решать семейные конфликты мирным способом: с помощью нотариуса и медиатора. Медиатор - специальный посредник, позволяющий проводить мирные переговоры даже в самых жарких ситуациях.**

В одной из нотариальных контор открылась первая в стране комната примирения (первая именно при нотариальной конторе), и там уже улажен первый конфликт. Эксперты уверены: начинание должно распространиться на всю страну.

Которая показала  
практический результат

## В первой в РФ комнате примирения при нотариусе заключили медиативное соглашение

28 сентября 2020

581

★★★★★

Темы: [Процедура судебного разбирательства](#)

[Изменения по процессу](#)

[Профессиональные новости](#)

[Высшая школа Юрист компании](#)

В России появилась первая комната примирения при нотариусе.

Скрыть рекламу:

Первая  
медиация в  
крупной  
энергосбытовой  
компании  
"НЭСК".

13:02 yugtimes.com

ЮГ TIMES

### Поставщик электроэнергии Краснодара и потребитель разрешили спор при помощи медиатора

13 декабря 2020



Краснодар, 13 декабря – Юг Times. 10 декабря директор филиала «Краснодарэнергосбыт» Надежда Юшко в результате процедуры медиации подписала первое за всю историю АО «НЭСК» соглашение при помощи медиатора Елены Ксенофонтовой.

13:01 kuban.aif.ru

АРГУМЕНТЫ И ФАКТЫ KUBAN.AIF.RU

### Всё о коронавирусе в Краснодарском крае

11.12.2020 18:21

### Энергосбытовые организации Кубани стали договариваться, а не судиться



На фото: Скоробогатский Андрей- юрист потребителя, медиатор Ксенофонтова Елена, директор филиала АО "НЭСК" «Краснодарэнергосбыт» Юшко Надежда. © / Е. Ксенофонтова / [Иэ архива](#)

Краснодарский край, 11 декабря - АиФ-Юг.

Энергосбытовые организации Кубани стали договариваться, а не судиться.

# Развитие института медиации в «ОПОРА РОССИИ»



## КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМИ ТЕПЕРЬ СМОГУТ РЕШАТЬ В ОПОРЕ РОССИИ



Опубликован: 21 августа 2019, 08:19

Поделиться:



В Бюро по защите прав предпринимателей и инвесторов Краснодарского краевого отделения «ОПОРА РОССИИ» вошла Елена Ксенофонтова. Это первый бизнес-медиатор, которому удалось урегулировать спор предпринимателей на стадии судебного процесса в Арбитражном суде Краснодарского края. Новым ориентиром в правовой помощи предпринимателям при нарушении их прав является примирение, процедуры которых намерено популяризировать и применять Бюро.

О профессионализме нового члена Бюро по защите прав предпринимателей и инвесторов ярко говорит её достижение, при которой впервые в практике Арбитражного суда Краснодарского края по итогам



📍 Краснодарское региональное отделение

☎ 8 (861) 268-40-24

✉ г. Краснодар, ул. Гаврилова, 12

Главная > Новости > ЩИТ ОПОРЫ РОССИИ

## ЩИТ ОПОРЫ РОССИИ



Опубликован: 21 декабря 2019, 16:23

Поделиться:



# Комитет по медиации в Опора России!



**Деятельность комитета по медиации направлена на развитие примирительных процедур в Российской Федерации с целью развития гражданского общества и правовых институтов по разрешению споров и конфликтов посредством медиации, улучшению этики деловых отношений, снижению нагрузки на суды, государственные органы.**

Законы 21.10.2021, 12:42

Эксперт мнения: **Елена Ксенофонтова**

## **В сфере защиты прав предпринимателей будет активно применяться медиация**

Центр примирительных процедур при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Москве расширяет сферу правоприменения и перечень функций



На фото: Елена Ксенофонтова и Татьяна Минеева  
Заместителем руководителя Центра примирительных процедур при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в городе Москве назначена Елена Ксенофонтова, также она возглавит рабочую группу по совершенствованию законодательства в сфере медиации в Центре примирит

Ссылка скопирована

1





## Медиация – новое слово в налоговом контроле

Дата публикации: 16.11.2020 17:48

Руководитель Управления ФНС России по Санкт-Петербургу **Гнедых А.В.** принял участие в публичных обсуждениях в формате круглого стола по теме: «Перспективы использования медиативных процедур с налогоплательщиками во внесудебном порядке», организованного по инициативе уполномоченного по защите прав предпринимателей в Санкт-Петербурге **Абросимова А.В.**

В обсуждении в режиме видеоконференции участвовали руководители общественных организаций, представители малого и среднего бизнеса Санкт-Петербурга.

**Гнедых А.В.** отметил, что приоритетной в деятельности налоговых органов является аналитическая, превентивная работа.

Первый опыт разрешения спора с налоговым органом

008 Оставьте свой отзыв о работе сайта

ОТЗЫВ О САЙТЕ

ВАШ КОНТРОЛЬ



Первым опытом построения новой системы взаимоотношений между налоговыми органами и представителями бизнеса стало заключение соглашения между МИФНС России №21 по Санкт-Петербургу и ООО «Риф» (до реорганизации ООО «Таллер»).

Налоговым органом после проведения контрольно-аналитических мероприятий до налогоплательщика была доведена информация о выявленных рисках неуплаты налогов. После ряда консультаций с независимой стороной (медиатором) сторонами достигнуты договоренности, в соответствии с которыми налогоплательщиком в удобные для него сроки уточнены его налоговые обязательства, уплачены соответствующие суммы налога, устранены риски.

008 Оставьте свой отзыв о работе сайта



Достижение соглашения позволило не только получить в бюджет суммы неуплаченных налогов, но и сократить сопутствующие издержки, связанные с проведением выездной налоговой проверки и мероприятий, направленных на взыскание потерь бюджета, в том числе в судебном порядке.

Участники круглого стола отметили, что такая форма взаимодействия очень удобна, поскольку основана именно на добровольных началах обеих сторон, возможности всех участников высказать свое мнение, что может способствовать более конструктивному диалогу между представителями власти в лице налоговых органов и представителями бизнеса.

008 Оставьте свой отзыв о работе сайта



- Главной задачей медиатора является решить ситуацию мирным путем и не допустить передачи дела в суд. Однако, если дело уже в суде, то медиация возможна на любой стадии. Более того, в случае заключения мирового соглашения, отказа от иска или признания иска ответчиком истец сможет вернуть часть госпошлины: от 30 до 70%, в зависимости от того, на какой стадии стороны по иску пришли к соглашению. Если стороны урегулировали спор до суда и удостоверили медиативное соглашение у нотариуса, то в случае его неисполнения можно будет не подавать иск в суд. Такое медиативное соглашение автоматически станет исполнительным документом, который можно подать приставам.

-

## Страховые споры

- Страховой спор — это разногласия возникающие в ходе исполнения страхователем и страховщиком условий договора страхования, такие как выплата или отказ в возмещении, изменения условий страхования, признания случая не страховым. Каждая крупная компания заключает договор страхования для минимизации риска убытков. Не менее популярными являются услуги страхования жизни и здоровья человека, а также его имущества или недвижимости. Наиболее часто страховые споры возникают между владельцами автомобилей и страховой компанией, это обусловлено тем, что в РФ каждый автомобилист, участвующий в дорожном движении должен оформить страховку (ОСАГО).

## Виды страховых споров

- Виды страховых споров Перечислим наиболее частые ситуации, когда могут возникнуть страховые споры: Страховая умышленно задерживает выплаты. Страховщик подает судебный иск на клиента. Страховая компания обанкротилась. Страховщик намеренно занижает размеры компенсационных выплат. Страховщик без весомых на то причин расторгнул договор. Страховщик отказал в выплатах. Страховая компания отказывается оформлять страховой случай и принимать документы. Затягивание страховщиком сроков рассмотрения конкретного случая. Отказ страховщика учитывать и даже рассматривать определенные повреждения с немотивированным их определением в разряд нестраховых случаев. Отказ в приеме документов. и другие нарушения закона. Главной задачей страховщика заключается в том, что при наступлении страхового случая необходимо изучить ситуацию всесторонне.

## РИСКИ

- Если суд вынесет постановление не в пользу страховщика, тогда все расходы истца (пошлина, экспертизы, сбор документов и т. д.) обязан будет выплатить ответчик. Компенсация по страховым спорам в суде  
Получение страхового возмещения в полном объеме (ст. 15 ГК РФ).  
Получение за каждый день просрочки выплаты по ОСАГО 1/75 ставки рефинансирования (8,25%) от суммы недоплаты (п. 70 правил ОСАГО)  
Получение за каждый день просрочки выплаты по КАСКО (и иным видам добровольного страхования) 8,25% годовых от размера недоплаты (ст. 395 ГК РФ).  
Получение штрафа в размере 50% от суммы, выигранной в суде (п. 6 ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителей»).  
Компенсацию морального вреда (ст. 151 ГК РФ и ст. 15 ФЗ «О защите прав потребителей»).  
Компенсацию понесенных затрат (экспертиза, нотариальные услуги, почтовые расходы и т.п.) (ст. 98 ГПК РФ).

## Споры урегулированные без суда

- При неумышленном нарушении прав клиента. К примеру, имела место ошибка работников страховой компании, недополучение/утеря сопровождающих документов и пр. При некомпетентности работников страховщика, повлекшей нарушение прав клиента. В случае критического состояния страховщика (например, при проверке определенными органами, при смене собственника, при нестабильности финансового состояния и пр.). При условии щепетильного отношения руководства страховой компании к своей репутации (то есть, опасение о распространении негативных отзывов об их деятельности в СМИ либо среди учредителей). При нежелании страховщика доводить дело до суда и до проверки компании определенными инстанциями. При адекватной оценке страховщиком степени серьезности, как спора, так и непосредственно намерений клиента.

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 свое существование;

## ФИНАНСОВЫМ УПОЛНОМОЧЕННЫМ

Статья 15. Обращение потребителя финансовых услуг к финансовому уполномоченному

1. Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр, указанный в [статье 29](#) настоящего Федерального закона (в отношении финансовых услуг, которые указаны в реестре), или перечень, указанный в [статье 30](#) настоящего Федерального закона, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей (за исключением обращений, указанных в [статье 19](#) настоящего Федерального закона) либо если требования потребителя финансовых услуг вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным [законом](#) от 25 апреля 2002 года N 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств", и если со дня, когда потребитель финансовых услуг узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет.

2. Потребитель финансовых услуг вправе заявить в судебном порядке требования о взыскании денежных сумм в размере, не превышающем 500 тысяч рублей, с

## Проблемы досудебного урегулирования споров

### б. Обобщенные сведения о рассмотренных Обращениях и вынесенных по результатам их рассмотрения решениях финансового уполномоченного с указанием наименования финансовых организаций

Данный раздел отчета содержит информацию о результатах рассмотрения финансовым уполномоченным 91 359 Обращений Потребителей, поступивших в 2019 году, с указанием результата рассмотрения Обращений, принятых к рассмотрению финансовым уполномоченным. Указанная информация в соответствии со статьей 13 Закона № 123-ФЗ приводится в отношении каждой финансовой организации.

Учитывая, что более 95% поступивших в 2019 году Обращений Потребителей содержали требования, вытекающие из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения по договорам ОСАГО, в настоящий раздел отдельно включена информация в отношении данной категории Обращений, а также информация о среднем количестве действовавших в 2019 году договоров ОСАГО. При составлении отчета среднее количество действовавших в 2019 году договоров ОСАГО определено как среднее арифметическое значение количества действовавших договоров на конец каждого квартала 2019 года, информация о которых содержится в отчете «Статистические показатели и информация об отдельных субъектах страхового дела», размещенном на официальном сайте Банка России.

Настоящий раздел также содержит информацию о решениях финансового уполномоченного, которыми рассмотрение Обращения было прекращено в соответствии со статьей 27 Закона № 123-ФЗ без вынесения решения по существу спора. Отдельно представлена информация о прекращении рассмотрения Обращений Потребителей в связи с непредоставлением сведений финансовыми организациями, поскольку такая информация имеет существенное значение по причинам, указанным ниже.

Закон № 123-ФЗ не содержит правила о состязательности сторон спора, предоставляя Потребителю право направить Обращение финансовому уполномоченному без предоставления доказательств, на которых он основывает свои требования. В соответствии с частью 2 статьи 20 Закона № 123-ФЗ в целях получения соответствующих доказательств финансовый уполномоченный запрашивает необходимые для рассмотрения Обращения сведения у финансовой организации, которая обязана предоставить их финансовому уполномоченному в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса. Непредоставление финансовой организацией сведений не препятствует рассмотрению Обращения по существу, однако возможность запроса финансовым уполномоченным дополнительных сведений у Потребителя Законом № 123-ФЗ не



предусмотрена.

Таким образом, в случае, когда финансовая организация в ответ на запрос финансового уполномоченного не предоставляет необходимые сведения или предоставляет их не в полном объеме, а предоставленных Потребителем при подаче Обращения сведений недостаточно для вынесения решения по существу спора, финансовый уполномоченный прекращает рассмотрение Обращения Потребителя. В указанных случаях рассмотрение Обращения прекращается на основании пункта 2 части 1 статьи 27 Закона № 123-ФЗ.

Непредоставление финансовой организацией сведений, связанных с рассмотрением обращения, негативно отражается на правах Потребителей, которые не могут реализовать право на защиту своих прав посредством досудебного урегулирования спора финансовым уполномоченным. Право Потребителя на обращение в суд с иском к финансовой организации в указанной ситуации также ограничено, поскольку досудебный порядок урегулирования спора в данном случае считается несоблюдённым, что является основанием для возвращения искового заявления истцу согласно статье 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации<sup>1</sup>.

Таким образом, невозможность рассмотрения финансовым уполномоченным Обращения Потребителя по существу в связи с непредоставлением финансовой организацией сведений в ответ на запрос финансового уполномоченного существенно нарушает права Потребителей финансовых услуг.

Настоящий раздел отчета также содержит информацию о количестве решений финансового уполномоченного, исполненных финансовыми организациями, с указанием доли исполненных решений от общего количества решений, подлежащих исполнению (решений о полном или частичном удовлетворении требований Потребителя).

---

<sup>1</sup> Разъяснения по вопросам, связанным с применением Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», утвержденные Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 18 марта 2020 г.



# Медиативная оговорка как гарантия соблюдения договоренностей

- Медиативная оговорка – это способ предотвратить суд.
- Медиативная оговорка – это соглашение сторон о том, что при возникновении спора, связанного с какими-либо правоотношениями, он будет передан на урегулирование с помощью медиации. Для чего желательно использовать медиативную оговорку в тексте Договора?
- Включение медиативной оговорки в текст Договора позволит Вам «не выносить сор из избы» - на всю информацию, относящуюся к процедуре медиации, распространяется правило конфиденциальности (см. ст. 5 Закона о медиации). Иными словами, медиативная оговорка на стадии заключения Договора – первая и надежная защита Вашей репутации.
- Медиативная оговорка в тексте Договора фиксирует Ваше доброе намерение – в случае возникновения спора мирно урегулировать его и достичь взаимовыгодного решения.
- Наличие в Договоре медиативной оговорки говорит о необходимости соблюдения досудебного порядка урегулирования спора.
- Согласно ст. 135, 222 ГПК РФ, 128, 148 АПК РФ несоблюдение истцом досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено законом или Договором, является основанием для суда к возвращению искового заявления или оставлению его без движения (если это арбитражный суд), а если оно принято к производству, то к оставлению без рассмотрения.



**На VI Всероссийском съезде судей президент РФ Владимир Путин подчеркнул, что необходимо всемерно развивать методы, широко зарекомендовавшие себя в мире. «Имею в виду досудебное и судебное урегулирование споров посредством переговоров и мирowych соглашений, а также альтернативные способы разрешения конфликтов».**

## ОТ СЛОВ К ДЕЛУ

- Медиатор может быть нанят как банком, страховой компанией, так и должником или страхователем. Однако, на практике должник или страхователь, у которого возникли проблемы финансового характера не может позволить услуги медиатора. Если медиаторы будут при банке или страховой компании, то велика вероятность, что заемщик или страхователь будет воспринимать медиатора как лицо, которое отстаивает интересы банка или страховой компании, следовательно, беспристрастность и независимость медиатора ставится под сомнение.
- **В связи с этим я озвучила предложение создать службу медиаторов при Финансовом уполномоченном с подразделениями в регионах. Данная служба решит злободневные проблемы банков и заемщиков, страховщиков и страхователей и обеспечит главные принципы медиации: беспристрастность, нейтральность и равноправие сторон.**
- Обсуждение организационно-правовой формы службы кредитных медиаторов РФ (предложения).

# Реализация эксперимента, к которому пришел ЦБ по итогам рабочей группы по медиации

- Медиатор может быть нанят как страховой компанией, банком так и должником, страхователем. Однако, на практике должник, страхователь, у которого возникли финансовые проблемы не может позволить услуги медиатора.

Если медиаторы будут при страховой компании/ банке или будут заключать соглашения о сотрудничестве с разными центрами/службами медиации (ОПОРА РОССИИ, ТПП, РСПП и др), то велика вероятность, что заемщик будет воспринимать медиатора как лицо, которое отстаивает интересы банка или страховой компании, следовательно, беспристрастность и независимость медиатора ставится под сомнение. В связи с этим у меня есть предложение создать службу медиаторов при Финансовом уполномоченном с подразделениями в регионах.

Данная служба решит злободневные проблемы страховых компаний и страхователей; банков и заемщиков, обеспечит главные принципы медиации, предусмотренными ФЗ "О медиации": беспристрастность, нейтральность и равноправие сторон.

## ПРОТОКОЛ

### ВСТРЕЧИ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО УНИФИКАЦИИ ПРОЦЕДУР ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ С УЧАСТИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

г. Москва

от 26 мая 2021 года

б/н

#### ПРИСУТСТВОВАЛИ:

##### от Банка России:

Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг	Мамута М.В.
Директор Юридического департамента	Гузнов А.Г.
Директор Департамента банковского регулирования	Лобанов А.А.
Заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг	Ненахова Е.С.
Заместитель руководителя-начальник Управления поведенческого надзора за деятельностью профессиональных кредиторов	Колганов С.В.
Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг	
Начальник Управления регулирования Департамента микрофинансового рынка	Новиков Р.В.
Начальник Управления регулирования Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг	Чирков А.В.
Начальник Управления неprudенциального банковского регулирования Департамента банковского регулирования	Курмашева В.В.
Начальник отдела регулирования деятельности МФО и ломбардов Управления регулирования	Потапова В.В.

3

#### 1. Преимущества медиации для банков и заёмщиков. Создание единой службы кредитных медиаторов.

(Ксенофонтова Е.В.)

##### РЕШИЛИ:

1.1. Принять к сведению доклад о преимуществах медиации для банков и заёмщиков и создании единой службы кредитных медиаторов.

1.2. Участникам встречи (Писаревский Е.Л., Ксенофонтова Е.В., а также иные лица в случае заинтересованности) дополнительно оценить возможность реализации озвученных на заседании Рабочей группы предложений, в том числе посредством проведения соответствующего эксперимента.

1.3. Рассмотреть результаты оценки, проведенной в соответствии с пунктом 1.2 настоящего протокола, в рамках очередного заседания Рабочей группы.

Руководитель Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

М.В. Мамута

Генеральному директору  
ООО СК «Сбербанк  
Страхование Жизни»  
Кобзарь Игорю Викторовичу

### Предложение об обращении к процедуре медиации

Предлагаю Вам с целью урегулирования спора между ООО СК «Сбербанк Страхование Жизни», «Страховщик» и гражданином Абаевым Василием Васильевичем, «Страхователь», обратиться к процедуре медиации.

Предлагаем примерный (открытый) перечень тем для урегулирования спора в рамках медиации:

1. Выплата всей страховой суммы, указанной в договоре страхования жизни № ДМР 1 № 0000002695 от 24.09.2013 г.
2. Выплата всей страховой суммы, указанной в договоре страхования жизни № ДМР 1 № 0000002696 от 24.09.2013 г.

Урегулирование данных споров является приоритетным, однако в процедуре медиации могут разрешаться все конфликты между сторонами и закрывается весь спор в целом одним документом.

Одним из преимуществ медиации является **конфиденциальность**.

Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"

Статья 5. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации

1. При проведении процедуры медиации сохраняется конфиденциальность всей относящейся к указанной процедуре информации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если стороны не договорились об ином.

2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении, без согласия сторон.

Предлагаем следующую кандидатуру медиатора: Ксенофонтова Елена Владимировна. Согласие и копию удостоверения медиатора прилагаем.

Ксенофонтова Елена Владимировна – профессиональный медиатор, что подтверждается удостоверением медиатора №4866, выданным Международным институтом менеджмента объединений предпринимателей Торгово-промышленной палатой РФ в городе Москве.

Об успешных медиациях Ксенофонтовой Е.В. пишут федеральные и региональные СМИ, дайджест новостей о медиациях прилагаем.

**Первое в РФ медиативное соглашение, удостоверенное нотариусом:**

(Российская газета)

<https://rg.ru/2019/11/08/notarius-vpervye-udostoveril-soglasheniezakliuchennoe-s-pomoshchiu-posrednika.html>

(Нотариат РФ) <https://notariat.ru/ru-ru/news/v-rossii-poyavilos-pervoeudostoverennoe-notariusom-mediativnoe-soglashenie>

**Первое медиативное соглашение в арбитражном суде Краснодарского края:**

(РБК) <https://kuban.rbc.ru/krasnodar/30/07/2019/5d39c4459a79478c4cb2272d>

**«Энергосбытовые компании стали договариваться, а не судиться»**

**Первое медиативное соглашение между АО «НЭСК» и физическим лицом**

[https://kuban.aif.ru/society/energobytovye\\_organizacii\\_kubani\\_stali\\_dogovarivatsya\\_a\\_ne\\_suditsya](https://kuban.aif.ru/society/energobytovye_organizacii_kubani_stali_dogovarivatsya_a_ne_suditsya)

Порядок проведения процедуры медиации определяется соглашением сторон. В своем соглашении стороны вправе допустить самостоятельность медиатора при определении порядка процедуры, но в пределах закона и условий соглашения о проведении процедуры медиации.

Условия участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации В соответствии со статьей 10 Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"

Оплата деятельности по проведению процедуры медиации

«Деятельность по проведению процедуры медиации осуществляется медиатором, медиаторами как на платной, так и на бесплатной основе,

деятельность организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, - на платной основе.

Оплата деятельности по проведению процедуры медиации медиатора, медиаторов и организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, осуществляется сторонами в равных долях, если они не договорились об ином»

**Для Вас процедура медиации будет полностью бесплатна.**

Сроки медиации также оговариваются соглашением о проведении медиации. Но поскольку цель – скорейшее урегулирование спора, разумным сроком считается 60 дней, предусмотренные ст. 13 Федерального закона от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"

По согласованию сторон и медиатора возможно продление установленного соглашением срока.

Просим сообщить Ваше решение в срок до 15 февраля 2022 года

Медиатору Ксенофонтовой Е.В. 8918-210-55-77

или Абаеву В.В. 8988 240 40 22

03.02.2022 г.

В.В. Абаев