ФИНОМБУДСМЕН РАСШИРЯЕТ ПРАВА

В России с 28 ноября 2019 года начинает действовать новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми компаниями, которые осуществляют деятельность по всем видам страхования, кроме ОМС. С этого момента, прежде чем подать иск к страховой компании в суд, потребитель должен обратиться за разрешением спора к финансовому уполномоченному. Что еще изменилось в работе финомбудсмена, рассказал Юрий Викторович Воронин, главный финансовый уполномоченный.

Современные страховые технологии: Какие новации вводятся в работе службы финомбудсмена?

Юрий Воронин: Новый порядок урегулирования споров со страховыми компаниями предусмотрен Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Простоту и доступность нового порядка уже успели оценить десятки тысяч потребителей по ОСАГО, каско и ДСАГО: обращения по этим видам страхования финансовый уполномоченный рассматривает с 1 июня 2019 года. С 28 ноября досудебный порядок решения споров через институт финансового уполномоченного распространится на споры и по другим видам страхования, за исключением обязательного медицинского страхования (ОМС).

Процедура рассмотрения по другим видам аналогична действующей с 1 июня 2019 года в отношении споров по ОСАГО, каско и ДСАГО. В компетенции финансового уполномоченного – рассмотрение обращений потребителей в отношении финансовых организаций, если размер требований составляет не более 500 тыс. рублей. Исключение составляют споры по ОСАГО – здесь размер требований потребителя, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным, не ограничен.

ССТ: Каким Вы предполагаете объем обращений, который будет поступать в вашу службу по другим видам страхования?

Ю. В.: Мы прогнозируем, что на споры по другим видам страхования придется 5–6 % от всего количества обращений, из них наибольшее количество обращений может прийтись на споры по имущественному страхованию. По данным отчета о работе судов общей юрисдикции о рассмотрении гражданских, административных дел первой инстанции, в 2018 году в суды поступило около 12 тыс. исков потребителей

по спорам, связанным с имущественным страхованием. Обратиться к финансовому уполномоченному вправе и участники программы добровольного страхования жилья от чрезвычайных ситуаций, которая предусмотрена соответствующим законом.

Существенное количество обращений мы ожидаем и по таким популярным добровольным видам, как страхование от несчастных случаев и болезней, страхование выезжающих за рубеж, страхование жизни. Нужно отметить, что финансовый уполномоченный рассматривает споры только по имущественным требованиям граждан к финансовым организациям в случаях, когда, по мнению потребителя, страховщик ненадлежащим образом исполнил свои обязательства.

Применительно к страхованию это могут быть случаи отказа в выплате страхового возмещения, несогласия потребителя с размером выплаты, нарушения срока выплаты страхового возмещения, отказ в возврате части страховой премии.

Юрий Воронин

Главный финансовый уполномоченный

ССТ: Рассмотрение обращений по другим видам страхования потребует от заявителя какой-нибудь оплаты?

Ю. В.: Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно. Подать обращение, в том числе, можно в электронной форме – через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного, где подробно описан порядок подачи обращений, размещена видеоинструкция, которая объясняет порядок подачи обращения через личный кабинет.