



Служба финансового уполномоченного

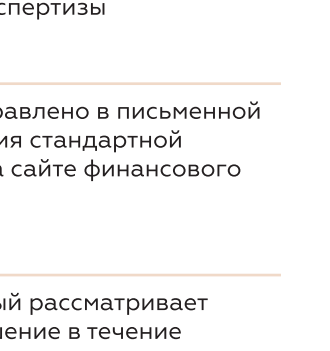


Новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями

Внимание клиентов страховых организаций

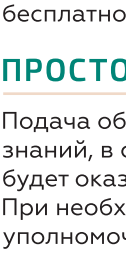
С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по ОСАГО, каско и ДСАГО.

С 28 ноября 2019 года — по всем видам личного и имущественного страхования (за исключением ОМС).



Если страховая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.



ОБЯЗАТЕЛЬНО

Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и является обязательным для потребителя

БЕСПЛАТНО

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно

ПРОСТО

Подача обращения не требует специальных знаний, в случае затруднений помощь в его оформлении будет оказана бесплатно в его потреблении. При необходимости Служба финансового уполномоченного самостоятельно организует проведение независимой экспертизы

ДОСТУПНО

Обращение может быть направлено в письменной форме либо путём заполнения стандартной формы в личном кабинете на сайте финансового уполномоченного

БЫСТРО

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение и принимает решение в течение 15 рабочих дней. В случае проведения экспертизы рассмотрение может быть приостановлено не более чем на 10 рабочих дней

ЭФФЕКТИВНО

В случае неисполнения решения финансового уполномоченного потребителю выдаётся исполнительный документ для принудительного исполнения решения

Споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным

Финансовый уполномоченный рассматривает споры, отвечающие следующим критериям:

СПОР О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя с требованием к страховой организации, заключившей с ним (либо в его пользу) договор и (или) оказавшей ему финансовую услугу.

Потребитель — физическое лицо, с которым или в пользу которого был заключён договор с финансовой организацией, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

ОГРАНИЧЕННЫЙ РАЗМЕР ИМУЩЕСТВЕННЫХ ТРЕБОВАНИЙ

Размер имущественного требования потребителя не должен превышать 500 000 рублей.

По договорам ОСАГО — без ограничения по сумме требований.

НЕ ИСТЁК СРОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трёх лет.

Финансовый уполномоченный на основании заявления потребителя вправе восстановить срок подачи обращения, если причины пропуска срока будут признаны финансовым уполномоченным уважительными.

Если спор не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, для защиты своих прав вы вправе обратиться в суд.

Примеры договоров, в рамках которых могут возникнуть споры, подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным:

- ОСАГО (обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств);
- ДСАГО (добровольное страхование автогражданской ответственности);
- каско;
- страхование иного имущества;
- страхование жизни;
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- ДМС (добровольное медицинское страхование);
- добровольное страхование гражданской ответственности;
- страхование профессиональной ответственности туроператоров;
- страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства.

Примеры споров, подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

Имущественные требования, не превышающие 500 тысяч рублей (по договорам ОСАГО — без ограничений по сумме требований), связанные с несогласием потребителя:

- с размером страхового возмещения;
- с отказом страховой организации в выплате страхового возмещения;
- с нарушением страховой организацией срока выплаты страхового возмещения;
- с качеством восстановительного ремонта повреждённого имущества (например, повреждённого автомобиля, по договорам ОСАГО, ДСАГО и каско);
- с размером выкупной суммы по договору страхования жизни;
- с отказом страховой организации в выплате накопленного инвестиционного дохода по договору страхования жизни, либо несогласие с его размером;
- с отказом в оказании услуг, предусмотренных договором добровольного медицинского страхования.

Примеры споров, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным:

- сумма требований потребителя более 500 тысяч рублей (исключение: договоры ОСАГО — требования рассматриваются независимо от их размера);
- у страховой организации отозвана (аннулирована) лицензия;
- страховая организация находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила своё существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность;
- прошло более трёх лет со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права (исключение: восстановление финансовых уполномоченным срока подачи обращения на основании заявления потребителя по причинам, признанным финансовым уполномоченным уважительными);
- требования, возникшие в рамках договоров обязательного медицинского страхования (ОМС);
- требование потребителя связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды;
- иные споры, не подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным в соответствии с законом.

Порядок обращения к финансовому уполномоченному

1. Направьте заявление (претензию) в страховую организацию, которая ненадлежащим образом исполнила свои обязательства по договору (оказала финансовую услугу)

Страховая организация должна направить вам ответ в течение:

- 15 рабочих дней, если заявление (претензия) было направлено вами в электронной форме по стандартной форме, размещённой на сайте финансового уполномоченного;
- нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- 30 календарных дней в иных случаях.

2. Если вы не согласны с полученным ответом страховой организации или не получили его в установленный срок, направьте обращение финансовому уполномоченному

Обращение может быть направлено:

- через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного;
- в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ».

3. Получите решение финансового уполномоченного по вашему обращению

Решение также будет направлено в страховую организацию.

Решение подлежит исполнению страховой организацией не позднее срока, указанного в решении.

В случае несогласия с решением финансового уполномоченного вы вправе обратиться в суд с иском к страховой организации.

К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления (претензии) в страховую организацию;
- 2 копию ответа страховой организации на ваше заявление (претензию) (при наличии);
- 3 копию договора со страховой организацией;
- 4 копии иных документов по существу спора.

Контакты

8 (800) 200-00-10

бесплатный звонок по России

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, АНО «СОДФУ»

www.finombudsman.ru

