1

Что произошло?

С 1 июня 2019 г. в России начал действовать новый порядок досудебного урегулирования споров потребителей со страховыми компаниями по договорам ОСАГО, ДСАГО и каско. Теперь физлица до подачи заявления в суд должны обращаться к финансовому уполномоченному. На все остальные виды страхования (кроме ОМС) закон о финомбудсмене распространится с 27 ноября 2019 года. С 1 января 2020 года финуполномоченный начнет разбирать претензии к микрофинансовым организациям, с января 2021 года — с банками, ломбардами, НПФ и кредитно-потребительскими кооперативами.

2

Кто может обратиться к финомбудсмену?

К финомбудсмену может обратиться гражданин, у которого есть претензии по страховому возмещению по договорам ОСАГО (вне зависимости от суммы) или другие требования к страховщику, не превышающие в сумме 500 тыс. рублей. Жаловаться финансовому управляющему можно будет по нарушениям максимум трехлетней давности. Направить обращение может как сам клиент, так и лицо, получившее право требования по договору. Обычно цессионерами выступают так называемые автоюристы.

3

Сколько стоят услуги финансового уполномоченного?

Держатель полиса может обратиться к финансовому уполномоченному бесплатно. Автоюрист, выкупивший права требования к страховщику по спору, заплатит 15 тыс. рублей за каждое обращение. Страховщик платит финуполномоченному ежеквартально, исходя от общего количества рассмотренных обращений. При этом взнос различается в зависимости от исхода рассмотрения спора: 1. Финомбудсмен признает претензии клиента обоснованными — страховщик платит 45 тыс. рублей. 2. Требования клиента отклонены — страховая не платит ничего. 3. Стороны урегулировали спор во время рассмотрения обращения финуполномоченным — компания вносит от 7,5 тыс. до 30 тыс. рублей в зависимости от этапа, на котором дело прекращено.

4

Все ли страховщики взаимодействуют с финомбудсменом?

Служба финансового уполномоченного начала работу 3 декабря 2018 года. Финансовые и страховые организации могли взаимодействовать с ней на добровольных началах. Однако, как отмечает вице-президент Всероссийского союза страховщиков Сергей Ефремов, «больших добровольцев» среди страховщиков так и не нашлось. С 1 июня 2019 все компании, которые осуществляют деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта, уже обязаны взаимодействовать с финомбудсменом.

5

Как подать обращение?

Перед тем как подавать обращение финансовому уполномоченному, клиент должен направить претензию своему страховщику. Если страховая компания требования не удовлетворит или не ответит в установленные сроки (30 календарных дней при письменном обращении и 15 рабочих дней при подаче заявления в электронном виде), можно обращаться к финомбудсмену. Подать документы можно через личный кабинет на сайте финуполномоченного или простым письмом. Обращения держателей полиса рассматриваются в течение 15 дней, цессионеров — до 30. В случае проведения экспертизы срок может быть продлен не более чем на десять рабочих дней.

6

Обязана ли компания исполнять решение финуполномоченного?

По итогам рассмотрения обращения финансовый омбудсмен принимает решение, и страховщик обязан его исполнить в указанный срок. Если компания выполнять требования отказывается, потребитель получает удостоверение — аналог исполнительного листа. На основании этого документа судебный пристав приведет решение финуполномоченного в исполнение в принудительном порядке. Компании, добровольно не выплатившей своему клиенту возмещение по решению омбудсмена, придется заплатить еще и штраф — 50% от суммы требований клиента.

7

Станет ли гражданам проще добиваться возмещений?

Основная задача внедрения нового института — предоставить гражданам быстрый, бесплатный и независимый инструмент защиты своих прав. Высокие взносы, по идее, должны стимулировать страховщиков не доводить недовольного клиента до обращения к финомбудсмену, а стараться решить спор с ним самостоятельно. Кроме того, на официальном сайте финансового уполномоченного будет размещаться информация о поданных в отношении

страховой организации обращениях и о результатах их рассмотрения. Это позволит потребителю увидеть объективную картину в отношении каждой организации, считает руководитель службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного Ольга Крайнова.