

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ООО «СК Екатеринбург»
№ 15 от «11» марта 2019 г.

Информация о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации.

1. Защита прав получателей страховых услуг осуществляется страховой организацией в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных и иных актов Банка России, внутренних документов СРО, условий правил страхования страховой организации и заключенного договора страхования.

2. Права и способы защиты прав получателей страховых услуг установлены в:

- Гражданском кодексе Российской Федерации;
- Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законе РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральном законе «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» от 04.06.2018 № 123-ФЗ;
- Федеральном законе «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ;
- Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (далее - СРО), утвержденном Банком России;
- других нормативных правовых актах Российской Федерации, нормативных и иных актах Банка России.

3. Гражданские права получателей страховых услуг в соответствии со статьей 12 Гражданского кодекса Российской Федерации могут защищаться путем:

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- иными способами, предусмотренными законом.

4. Защита прав получателей страховых услуг может осуществляться в досудебном порядке, в судебном порядке, в административном порядке.

Получатель страховых услуг вправе защищать свои права всеми способами, не запрещенными законом, самостоятельно выбрав конкретный способ их защиты:

- путём обращения в страховую организацию с претензией (досудебный порядок защиты нарушенных прав);
- путём обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (досудебный порядок защиты нарушенных прав)¹;
- путем инициирования обращения к медиатору с целью проведения процедуры медиации (досудебное урегулирование спора), в случае если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон (досудебный порядок защиты нарушенных прав);
- путем обращения в суд за судебной защитой своих прав (общий (судебный) порядок защиты нарушенных прав);
- путем направления им обращений в СРО (Всероссийский союз страховщиков) (административный порядок защиты нарушенных прав);
- путем обращения в Банк России с жалобой на действия (бездействие) страховой организации (административный порядок защиты нарушенных прав);
- путем обращения получателя финансовых услуг в иные надзорные органы, общественные и иные организации, осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов получателей (потребителей) страховых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации (Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), Федеральную антимонопольную службу (ФАС), Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) и др. (административный порядок защиты нарушенных прав).

¹ Федеральный закон «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» предусматривает, что для отдельных видов финансовых организаций взаимодействие с финансовым уполномоченным является обязательным:

с 1 июня 2019 года — для страховых организаций, осуществляющих деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного).

с 28 ноября 2019 года — для всех страховых организаций (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).

После наступления указанных дат потребитель страховых услуг вправе заявлять указанные в законе требования к страховой организации в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному.

Перечисленные страховые организации в указанные сроки обязаны организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.

В соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» Банк России будет вести реестр финансовых организаций, обязанных организовать взаимодействие с финансовым уполномоченным.