

Служба финансового уполномоченного опубликовала список финансовых организаций, которые в IV квартале 2022 года систематически нарушали требования Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», касающиеся порядка взаимодействия с финансовым уполномоченным.

Так, Законом о финансовом уполномоченном предусмотрена обязанность финансовой организации в определенные сроки предоставить мотивированный ответ на заявление (претензию) потребителя, направленное в порядке, установленном статьей 16 Закона.

Кроме того, финансовые организации также обязаны предоставлять финансовому уполномоченному запрашиваемые им при рассмотрении обращения документы и сведения, связанные со спором, в течение 5 рабочих дней со дня получения запроса финансового уполномоченного.

«Не все организации выполняют эти обязанности надлежащим образом. Служба на постоянной основе передает информацию о финансовых организациях-нарушителях требований Закона о финансовом уполномоченном в Банк России, который имеет возможности применять меры реагирования как регулятор. Теперь мы публикуем эту информацию на официальном сайте финансового уполномоченного. В публикациях упомянуты наименования финансовых организаций, которые не направляли ответы на заявления (претензии) потребителей и запросы финансового уполномоченного или направляли их с нарушением установленных сроков», — пояснила руководитель АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» Ольга Крайнова.

Руководитель Службы также пояснила, что в ряде случаев непредоставление финансовой организацией запрошенных финансовым уполномоченным документов, необходимых для рассмотрения обращения, в совокупности с непредоставлением этих документов самим потребителем влечет прекращение рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг на основании пункта 2 части 1 статьи 27 Закона № 123-ФЗ.

«Очевидно, что отсутствие содействия со стороны финансовых организаций в рассмотрении обращений сказывается на уровне защиты прав потребителей финансовых услуг. Рассчитываем, что публичная информация на сайте будет дополнительно стимулировать организации содействовать работе правозащитного института», — отметила Крайнова.

Сведения о нарушениях требований Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», выявленных в деятельности финансовых организаций в IV квартале 2022 года

п/п

□ Наименование финансовой организации (далее – ФО), допустившей нарушение

□ Суть нарушения финансовой организацией требований

Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»

(далее – Закон № 123-ФЗ)

□ Кол-во выявл/ в кв. нару-шений

□

□ 1.

□ ПАО «Группа Ренессанс Страхование»

□ Нарушение срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ)

□ 8

□

□

□

□ Непредоставление ответов на заявления потребителей в соответствии с требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления ответов на такие заявления

□ 42

□

□ 2.

□ «Совкомбанк страхование» (АО)

□ Непредоставление документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20, пункт 2 части 3 статьи 28 Закона № 123-ФЗ)

□ 1

□

□

□

□ Непредоставление ответов на заявления потребителей в соответствии с требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления ответов на такие заявления

□ 3

□

□ 3.

□ ООО СК «Сбербанк страхование жизни»

□ Нарушение срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ)

2

Непредоставление документов и сведений по запросу финансового уполномоченного
(часть 3 статьи 20, пункт 2 части 3 статьи 28 Закона №123-ФЗ)

2

Непредоставление ответов на заявления потребителей в соответствии с
требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления
ответов на такие заявления

2

□

□ 4.

□ ООО «СК «Согласие»

□ Нарушение срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ)

□ 2

□

□

□

□ Непредоставление ответов на заявления потребителей в соответствии с требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления ответов на такие заявления

□ 3

□

□ 5.

□ АО «СО «Талисман»

□ Нарушение срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ)

□ 1

□

□

□

□ Непредоставление ответов на заявления потребителей в соответствии с требованиями статьи 16 Закона № 123-ФЗ и (или) нарушение сроков направления ответов на такие заявления

□ 7

□

□ 6.

□ ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни»

□ Нарушение срока предоставления документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20 Закона № 123-ФЗ)

□ 2

□

□

□

□ Непредоставление документов и сведений по запросу финансового уполномоченного (часть 3 статьи 20, пункт 2 части 3 статьи 28 Закона № 123-ФЗ)

□ 2

□

□ Источник: Служба финансового уполномоченного

Информация размещена в разделе по ссылке: <https://finombudsman.ru/organizations/informatsiya-o-neispolnenii-finansovymi-organizatsiyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovym-upolnomochennym.html>

Википедия страхования