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-тво 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/informacziya-o-neispolnenii-finansovyimi-organizacziyami-obyazannostej-po-vzaimodejstviyu-s-finansovyim-upolnomochennyim.html

Википедия страхования