

ВСЕРОССИЙСКИЙ СОЮЗ СТРАХОВЩИКОВ
ВНУТРЕННИЙ СТАНДАРТ

УТВЕРЖДЕН

постановлением Президиума
Всероссийского союза страховщиков
протокол № 35 от 08 августа 2018 г.
(в новой редакции от 26 ноября 2019 г.,
протокол № 3)

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И
ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПИВШИХ ВО
ВСЕРОССИЙСКИЙ СОЮЗ СТРАХОВЩИКОВ

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших во Всероссийский союз страховщиков (далее – Порядок) в отношении его членов, является внутренним стандартом Всероссийского союза страховщиков, разработанным в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон о СРО), иными нормативными правовыми актами, в целях установления обязательных для Всероссийского союза страховщиков (далее – Союз) и его членов требований к рассмотрению Союзом обращений (в т.ч. коллективных) физических и юридических лиц (или их представителей (далее – заявителей), связанных с оказанием страховых услуг.

1.2. Порядок определяет сроки и последовательность действий по рассмотрению Союзом обращений заявителей, принятию по ним решений и направлению ответов (далее – рассмотрение обращений).

1.3. Порядок направлен на реализацию прав заявителей на полное и своевременное рассмотрение их обращений и способствует соблюдению членами Союза требований федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов Союза.

1.4. Союз использует обращения заявителей также в целях анализа деятельности членов Союза, осуществляет обобщение и типизацию обращений, принимает необходимые меры в целях повышения качества саморегулирования.

1.5. Результатом рассмотрения обращения заявителя является письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 Порядка.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется структурным подразделением Союза по рассмотрению обращений (далее – Структурное подразделение).

1.7. Работники Союза, осуществляющие рассмотрение обращений, несут ответственность за разглашение и распространение сведений, полученных в ходе рассмотрения обращений, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Основные понятия, используемые в Порядке

2.1. Для целей Порядка используются следующие основные понятия:

2.1.1. обращение – направленные в Союз заявителями в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа заявление или жалоба;

2.1.2. заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его прав при оказании страховых услуг или сообщение заявителя о нарушении членами Союза требований федеральных законов, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов Союза, недостатках в работе членов Союза;

2.1.3. жалоба – просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью члена Союза по оказанию страховых услуг.

3. Предоставление информации о порядке рассмотрения обращений

3.1. Основными принципами предоставления информации о порядке рассмотрения обращений являются достоверность; доступность; актуальность; полнота.

3.2. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается на русском языке на официальном сайте Союза в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.ins-union.ru/>.

3.3. На официальном сайте Союза размещается следующая информация:

- настоящий Порядок;
- адрес местонахождения Союза;

- почтовый адрес для направления обращений в Союз;
- контактные телефоны Союза;
- адреса электронной почты для направления обращений в Союз;
- типовой бланк для оформления письменного обращения.

3.4. Получение информации о порядке рассмотрения обращений на официальном сайте Союза не требует обязательной регистрации или дополнительной оплаты.

3.5. Ссылка на раздел с информацией о порядке рассмотрения обращений размещается на стартовой («главной») странице официального сайта Союза.

3.6. Информация размещается в незашифрованном виде и с возможностью ознакомления с ее содержанием с помощью общедоступного бесплатного программного обеспечения для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (веб-обозреватель) или иного бесплатного или широко распространенного программного обеспечения.

4. Требования к обращению

4.1. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина/наименование организации, направивших обращение;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- суть обращения (название страховой организации, номер и дата договора страхования, предмет заявления, жалобы и иное).

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии (в т.ч. электронные).

4.3. В случае направления обращения представителем заявителя к обращению должен быть приложен документ (копия документа), подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя.

4.4. Обращение, поступившее в Союз в виде электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком. При этом обращение в виде электронного документа должно соответствовать следующим требованиям:

- обращения оформляются в виде простых сообщений либо в виде вложенного файла по форме типового бланка для оформления письменного обращения в формате DOC, DOCX, rtf, с приложением всех необходимых для рассмотрения обращения документов, отсканированных в формате TIFF, JPG, PDF;
- общий объем электронно-почтового сообщения не должен превышать 10 МБ.

4.5. Направление заявителем в адрес Союза обращения свидетельствует о наличии всех необходимых для рассмотрения обращения согласий на обработку персональных данных, содержащихся в обращении, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Порядок и сроки рассмотрения обращений

5.1. Регистрация обращений производится в установленном Союзом порядке.

5.2. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения, включая не соответствующие требованиям, установленным Порядком.

5.3. Обращения, поступившие в Союз, подлежат рассмотрению в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления. В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или в праздничный день, последним днем рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

5.4. Прошедшие регистрацию обращения, поступившие в Союз, в течение одного рабочего дня направляются в Структурное подразделение.

5.5. При подготовке ответов на обращения работник Союза изучает обращение и материалы к обращению, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и, при необходимости, готовит и направляет запрос члену Союза в целях получения необходимой информации и документов.

5.6. Запросы направляются членам Союза по адресу электронной почты, указанному в реестре членов Союза, и адресу электронной почты, представленному членом Союза для осуществления переписки (направления запросов) по обращениям, поступившим в Союз.

5.7. Ответы членов Союза на запросы, направляемые в рамках рассмотрения обращений, оформляются в виде простых текстовых сообщений, либо в виде вложенного файла в формате DOC, DOCX, rtf или xls,xlsx, с приложением всех необходимых для рассмотрения обращения документов, отсканированных в формате TIFF, JPG, PDF.

5.8. Если общий объем электронно-почтового сообщения превышает 10 МБ, их необходимо сжимать и делить на тома объемом менее 10 МБ с помощью программы-архиватора в формате zip или rar, каждый том при этом передается отдельным сообщением, в заголовке или теле которого должно быть указано общее число направляемых сообщений и номер текущего сообщения.

5.9. Сроки исполнения членами Союза запросов исчисляются с момента их направления членам Союза по электронной почте и составляют не более десяти рабочих дней. Указанный срок может быть продлен по просьбе члена Союза, но не более чем на пять рабочих дней.

5.10. В ответе на запрос должны содержаться мотивированная позиция члена Союза и копии всех документов, необходимых для подтверждения позиции члена Союза.

5.11. Ответы на обращения оформляются в соответствии с порядком, принятым в Союзе, и должны содержать, в том числе, дату, регистрационный

номер, инициалы и фамилию заявителя-гражданина или наименование организации-заявителя или инициалы и фамилию доверенного лица заявителя, ответы на поставленные в обращении вопросы, должность лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, а также контактные данные Союза.

5.12. Ответ на обращение подписывается уполномоченным лицом Союза и направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5.13. По усмотрению Союза в случае направления обращения от имени заявителя его представителем копия ответа на такое обращение может быть дополнительно отправлена по адресу заявителя.

5.14. Сроки и способы хранения обращений и материалов по их рассмотрению устанавливаются внутренними документами Союза.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, ответ на обращение не дается.

6.2. Если в обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией с уведомлением об этом заявителя.

6.4. Если обращение подписано представителем заявителя, полномочия которого документально не подтверждены, в ответе на обращение сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с отсутствием документа, подтверждающего соответствующие полномочия заявителя.

6.5. Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия/наименование организации и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. Если в обращении обжалуется судебное решение, заявителю, направившему обращение, указывается на порядок обжалования данного судебного решения.

6.8. Если вопрос, поставленный в обращении, находится на рассмотрении в суде, заявителю сообщается о разрешении спора в судебном порядке.

6.9. Если к обращению приложен оригинал исполнительного листа, последний возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка исполнения судебного решения.

6.10. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.11. Если текст обращения не позволяет определить его суть, в ответе заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности рассмотрения его обращения.

6.12. Ответ на обращение не дается, если из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

6.13. При получении обращения, аналогичного тому, на которое был дан ответ ранее, заявитель уведомляется о направлении ему ответа с указанием реквизитов письма (номера и даты).

6.14. Если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы или обстоятельства, уполномоченное на подписание ответа лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Союз. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

6.15. Заявитель вправе вновь направить обращение в Союз, в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

7. Предоставление информации об обращениях

7.1. Союз в порядке и сроки, установленные Банком России, представляет в Банк России информацию о поступивших обращениях и ответах на обращения.

7.2. Союз ежеквартально в срок не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, размещает аналитическую информацию о количестве и типизации обращений в закрытой части официального сайта Союза в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Осуществление контроля при рассмотрении обращений

8.1. Структурное подразделение осуществляет контроль за соблюдением членами Союза сроков исполнения запросов по обращениям, полнотой представленных документов.

8.2. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения членом Союза требований Закона о СРО, иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, соответствующие сведения и документы направляются в Центральный банк Российской Федерации.

8.3. В случае выявления в результате рассмотрения обращения нарушения членом Союза требований базовых стандартов, внутренних стандартов, иных внутренних документов Союза, работник Структурного подразделения, уполномоченный приказом Президента Союза, составляет акт о нарушении в

соответствии с Внутренним стандартом «Система мер воздействия и порядок их применения в отношении членов Всероссийского союза страховщиков».

8.4. Применение к членам Союза мер за выявленные нарушения осуществляется в соответствии с Внутренним стандартом «Система мер воздействия и порядок их применения в отношении членов Всероссийского союза страховщиков».

8.5. Информация о принятом в отношении допустившего нарушения члена Союза решении по результатам рассмотрения обращения направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия Союзом такого решения.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения Президиумом Союза.