

СОЮЗ
«ЕДИНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ СТРАХОВЩИКОВ
АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА –
НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ АГРОСТРАХОВЩИКОВ»

ПРАВИЛА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

УТВЕРЖДЕНО
Президиумом Союза
«Единое объединение страховщиков
агропромышленного комплекса –
Национальный союз агростраховщиков»
от «24» апреля 2017 г., протокол № 2

Согласовано Банком России
Письмо от «18» мая 2017 г. № 53-1-1-4/1695

РАЗДЕЛ V

**«ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СОЮЗОМ «ЕДИНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
СТРАХОВЩИКОВ АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА – НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СОЮЗ АГРОСТРАХОВЩИКОВ» ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ СОЮЗА ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО СТРАХОВАНИЯ И
УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ, ВОЗНИКАЮЩИХ МЕЖДУ ЧЛЕНАМИ СОЮЗА И
СТРАХОВАТЕЛЯМИ, ВЫГОДОПРИБРЕТАТЕЛЯМИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ
СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО СТРАХОВАНИЯ»**

Раздел I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Глава 1. Общие положения.

Настоящий Порядок разработан на основании Федерального закона от 25.07.2011 № 260-ФЗ «О государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства» и Устава Союза «Единое объединение страховщиков агропромышленного комплекса – Национальный союз агростраховщиков» (далее – Союз) и устанавливает порядок деятельности Союза по рассмотрению жалоб на действия членов Союза на рынке сельскохозяйственного страхования, осуществляемого с государственной поддержкой (далее - сельскохозяйственное страхование) и урегулированию споров возникающих между членами Союза и страхователями, выгодоприобретателями при осуществлении сельскохозяйственного страхования (далее - Правила).

1.1. В настоящих Правилах используются следующие определения:

Жалоба (Обращение) - письменное обращение заявителя по вопросу о фактическом нарушении его прав и законных интересов при осуществлении сельскохозяйственного страхования членами Союза, содержащее заявление о принятии мер по восстановлению нарушенного права.

Заявитель - страхователь, выгодоприобретатель, обращающийся в Союз с жалобой на действия (бездействия) члена Союза по осуществлению последним сельскохозяйственного страхования.

Запрос - письменное обращение, направленное адресату средствами почтовой связи (электронной почтой) либо направленное посредством факсимильной связи с последующей досылкой оригинала, содержащее просьбу или требование Исполнительного аппарата Союза, а также уполномоченных органов государственной власти РФ о представлении каких-либо сведений, разъяснений, документов в целях проверки фактов, изложенных в жалобе заявителя, о представлении информации о страховой организации, заключившей договор сельскохозяйственного страхования.

- 1.2. Рассмотрение жалоб страхователей (выгодоприобретателей) осуществляет Исполнительный аппарат Союза.
- 1.3. В соответствии с настоящим порядком рассматриваются жалобы заявителей о нарушении их прав и законных интересов, предусмотренных Федеральным законом от 25.07.2011 г. № 260-ФЗ «О государственной поддержке в сфере сельскохозяйственного страхования и о внесении изменений в Федеральный закон «О развитии сельского хозяйства» и иными нормативными правовыми актами о сельскохозяйственном страховании.
- 1.4. Предусмотренный настоящим порядком учет (регистрация), рассмотрение и разрешение жалоб заявителей не распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством. Также настоящий порядок не распространяется на письменные обращения страхователей (выгодоприобретателей), страховых организаций и иных лиц и организаций с вопросами и предложениями относительно сельскохозяйственного страхования и не содержащие просьбу предпринять действия по восстановлению нарушенного права.

Глава 2. Порядок приема и учета жалоб.

- 2.1. Все жалобы страхователей (выгодоприобретателей), поступившие в Союз, за исключением жалоб, отвечающих критериям, установленным в п. 2.2 настоящих Правил, регистрируются в день их поступления в соответствии с порядком документооборота, принятом в Союзе.
- 2.2. Перечень жалоб, не подлежащих регистрации и/или рассмотрению:
 - 2.2.1. Не подлежат регистрации и рассмотрению обращения заявителей, если:
 - обращение является анонимным (письменное обращение должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества Заявителя или его уполномоченного лица, и содержать помимо изложения существа жалобы, также данные о месте жительства, нахождения заявителя);
 - обращение поступило в адрес Исполнительного аппарата Союза по электронной почте.
 - 2.2.2. Не подлежат обязательному рассмотрению обращения заявителей, если:
 - обжалуются действия организаций и должностных лиц, не относящихся к членам Союза, или не относящиеся к их действиям в области сельскохозяйственного страхования;
 - обращение было направлено в адрес иной организации и поступило в Исполнительный аппарат Союза в качестве информативной копии;
 - обращения содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Союза, а также членов его семьи.
- 2.3. Повторные жалобы регистрируются так же, как и первичные.
- 2.4. Повторными считаются жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущей жалобе, поступившей в Исполнительный аппарат Союза;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущей жалобы, если со времени ее поступления истек установленный настоящим порядком срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущей жалобы.

Глава 3. Порядок и сроки рассмотрения жалоб.

- 3.1. Исполнительный аппарат Союза при рассмотрении жалоб заявителей обязан принимать по жалобам законные, обоснованные, мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение. При поступлении заявлений от страхователей (выгодоприобретателей) Исполнительный аппарат Союза направляет при необходимости членам Союза, действия (бездействие) которых рассматриваются, соответствующие запросы в порядке и сроки, установленные настоящим порядком.
- 3.2. Исполнительный аппарат Союза обязан разобраться в существе затронутых в жалобе вопросов и, при необходимости, направляет членам Союза, действия (бездействия) которого обжалуются, или заявителю запрос о представлении дополнительных материалов, документов для проверки фактов, изложенных в жалобах, и соответствующих объяснений.
- 3.3. Если при рассмотрении жалобы выявлено, что вопрос находится в стадии судебного разбирательства или в процессе досудебного урегулирования, решение по жалобе не выносится до их окончания, о чем информируется заявитель.
- 3.4. Если при рассмотрении жалобы выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, недостатки, упущения и нарушения в деятельности членов Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, Исполнительный аппарат Союза подготавливает предложения о мерах по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав заявителей, а также оформляет акты о нарушениях с последующей передачей их для наложения санкций в порядке, предусмотренном правилами деятельности «Порядок применения и учета санкций и иных мер к членам Союза, их должностным лицам и работникам, а также контроля за их исполнением».
- 3.5. При подготовке предложений по устранению выявленных нарушений члену Союза, чьи действия обжалуются, направляются рекомендации, содержащие объективный анализ собранных материалов и указания о мерах по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов заявителей, устранению недостатков и упущений в деятельности члена Союза. В установленный настоящим порядком срок заявителю сообщается в письменной форме о результатах рассмотрения и принятом решении.
- 3.6. Если при рассмотрении жалобы не были выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, а также недостатки и упущения в деятельности членов Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, заявителю направляется мотивированный отказ в удовлетворении необоснованных претензий.
- 3.7. Жалоба по решению Правления или Дисциплинарной комиссии Союза может служить основанием для проведения внеочередной проверки деятельности члена Союза по осуществлению сельскохозяйственного страхования, в соответствии с правилами деятельности «Порядок проведения проверок деятельности членов Союза «Единое объединение страховщиков агропромышленного комплекса – Национальный союз агростраховщиков» по сельскохозяйственному страхованию, осуществляемому с государственной поддержкой, и соблюдения ими правил деятельности».

- 3.8. Исполнительный аппарат Союза обязан систематически анализировать и обобщать жалобы и содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, изучения общественного мнения, совершенствования работы членов Союза по сельскохозяйственному страхованию. По результатам анализа и обобщения поступающих жалоб Исполнительным аппаратом Союза на официальном сайте Союза регулярно размещаются соответствующие разъяснения и обзоры по наиболее актуальным и распространенным в области осуществления сельскохозяйственного страхования проблемным вопросам.
- 3.9. Рассмотрение жалобы считается завершенным, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю. Ответ на обращение подписывается уполномоченным лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 3.10. Сроки рассмотрения жалоб страхователей (выгодоприобретателей) исчисляются со дня их поступления в адрес Союза.
- 3.11. Жалобы страхователей (выгодоприобретателей) рассматриваются в срок не более 20 рабочих дней со дня поступления в Союз, если для принятия решения по ним не требуется запрос дополнительных материалов и объяснений. В случае направления запроса члену Союза, чьи действия обжалуются, либо заявителю, а также в случае проведения дополнительной проверки необходимой для детального рассмотрения поступившей жалобы, общий срок рассмотрения жалобы продлевается на срок, необходимый для получения дополнительных материалов.
- 3.12. При направлении запроса члену Союза уведомление об увеличении срока рассмотрения жалобы отправляется в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о проведении дополнительной проверки или направления запроса члену Союза.
- 3.13. В целях сокращения сроков рассмотрения жалоб запросы Исполнительного аппарата Союза и ответы членов Союза должны направляться по электронной почте (в виде вложенного электронного образа документа в формате TIFF, JPG, PDF). При этом в запросе и ответе должна содержаться ссылка на необходимость подтверждения получения электронного сообщения. Страховые организации и Исполнительный аппарат Союза в течение рабочего дня обязаны подтвердить его получение ответным электронным письмом, указав реквизиты полученного сообщения (исходящий номер и дату). Наряду с электронной почтой, материалы направляются также и на бумажном носителе посредством почтовой связи.
- 3.14. При представлении ответа страховыми организациями на запросы Исполнительного аппарата Союза на бумажном носителе в течение следующего рабочего дня после его подписания, данный ответ может не направляться по электронной почте.
- 3.15. Если общий объем вложений электронно-почтового сообщения превышает 3 МБ, их необходимо сжимать в формате PDF или zip, делить на тома объемом менее 3 Мб и передавать отдельными сообщениями.
- 3.16. В ответе на запрос должны содержаться копии всех документов, необходимых для документального подтверждения позиции члена Союза либо заявителя по вопросу, указанному в запросе о представлении каких-либо сведений, разъяснений, документов, в целях проверки фактов, изложенных в жалобе заявителя.
- 3.17. Сроки рассмотрения запросов исчисляются с момента получения членом Союза электронного образа запроса и составляют 15 рабочих дней. Указанный срок может быть продлен Исполнительным аппаратом Союза по заявлению члена Союза, но не более чем на 5 рабочих дней.

Глава 4. Контроль за исполнением членами Союза решений по жалобам.

4.1. Исполнительный аппарат Союза осуществляет непосредственный контроль за соблюдением порядка рассмотрения и исполнением членами Союза запросов по жалобам страхователей (выгодоприобретателей) в соответствии с настоящим порядком.

4.3. Применение к членам Союза санкций за неисполнение (ненадлежащее исполнение) рекомендаций по жалобам и запросам осуществляется в соответствии с правилами деятельности «Порядок применения и учета санкций и иных мер к членам Союза, их должностным лицам и работникам, а также контроля за их исполнением».

Глава 5. Заключительные положения.

5.1. Все зарегистрированные жалобы, письма с принятыми по ним решениями, запросы и прочие документы по обращениям заявителей хранятся в архиве Союза. Срок хранения документов по жалобам страхователей (выгодоприобретателей) устанавливается 3 года.

Разъяснения и обзоры по наиболее актуальным и распространенным в области осуществления сельскохозяйственного страхования проблемным вопросам за 2023 г. (по итогам анализа жалоб)

1. В соответствии с п. 3.8. Раздела V Правил деятельности «Порядок рассмотрения НСА жалоб на действия членов союза при осуществлении сельскохозяйственного страхования и урегулирования споров, возникающих между членами союза и страхователями, выгодоприобретателями при осуществлении сельскохозяйственного страхования» (далее – Правила деятельности) НСА проанализировал жалобы и обращения за 2023 г. и содержащиеся в них доводы.

За период с 01.01.2023 г. по 21.12.2023 г. в НСА поступило **7 обращений** от сельхозтоваропроизводителей и регионального органа АПК на действия/бездействия страховщиков – членов НСА по договорам сельскохозяйственного страхования с государственной поддержкой, заключенным в 6 субъектах Российской Федерации:

- Алтайский край,
- Белгородская область,
- Краснодарский край,
- Омская область,
- Новосибирская область,
- Ставропольский край (2).

По обращениям Исполнительным аппаратом НСА проведены мероприятия в полном соответствии с Правилами деятельности НСА: запрошены и получены материалы по урегулированию убытков у Заявителя и Страховщика, проведен анализ полученных материалов на предмет нарушений Правил страхования (стандартных) сельскохозяйственного страхования, осуществляемого с государственной поддержкой, и положений Договора страхования, составлены соответствующие Заключение (Акты) по результатам рассмотрения.

1.1. В одном случае Заявитель подал жалобу, однако в рамках договора страхования подан иск и осуществляется судебное разбирательство. На основании п. 3.3. Правил деятельности НСА не может принять решение до окончания судебного разбирательства.

Вместе с тем в действиях Страхователя были выявлены нарушения Правил страхования:

- п. 8.5.1.: в части не направления уведомления Страховщика о событии, которое может вызвать снижение урожая сельскохозяйственной культуры, незамедлительно любым

доступным способом (по телефону, электронной почте и т.п.), а также обязательно в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с момента, когда Страхователю стало известно о наступлении такого события;

- п. 8.5.7. в части не уведомления Страховщика о начале уборочных работ и дате определения урожайности на корню.

1.2. В одном случае обращение было подано в рамках страхования без государственной поддержки, а также иного направления страхования. Данное обращение было перенаправлено Союзом в ВСС для рассмотрения по существу.

1.3. В одном случае – Заявитель, не дожидаясь решения Страховщика, направил обращение в НСА. В связи, с чем НСА рекомендовал Заявителю по возможности отвечать на запросы Страховщика в короткие сроки для дальнейшего урегулирования убытка и принятия по нему решения, а в случае нарушения прав Страхователя направить в Исполнительный аппарат Союза жалобу.

1.4. В одном случае – получено обращение от 3-го лица, не являющимся Страхователем, по общим вопросам правил страхования и урегулирования убытков, указанных в обращении. НСА направил ответы на общие вопросы и рекомендовал для рассмотрения и получения разъяснений по урегулированию убытков направить обращение самому Страхователю.

1.5. Одна жалоба от Заявителя Новосибирской области поступила по вопросам: необоснованного отказа Страховщика в выплате страхового возмещения и о несогласии с размером перечисленного страхового возмещения. По жалобе НСА производится проверка.

1.6. Одно обращение поступило с информацией о бездействии страховой организации в отношении урегулирования убытка. Поступившее обращение находится в работе НСА, производится проверка.

1.7. В одном случае обращения – получено несогласие с решением Страховщика о непризнании случая страховым и как следствие отказ в выплате страхового возмещения. НСА подтвердило правильность решения Страховщика. В соответствии с условиями заключенного договора сельскохозяйственного страхования на случай чрезвычайных ситуаций природного характера с государственной поддержкой и отсутствия акта обследования, составленного комиссией по ЧС при участии администрации, у Страховщика отсутствуют правовые основания для признания заявленного события страховым случаем.

В действиях Страховщиков при урегулировании убытка нарушения не выявлены.

2. На основании выявленных ошибок и нарушений при проведении семинаров-совещаний, в том числе по повышению финансовой грамотности аграриев, НСА акцентировал внимание на разъяснении следующего вопроса:

2.1. обязательности соблюдения условий договора и правил страхования, в частности уведомления страховщика о датах начала уборочных работ и проведения совместного обследования, в том числе, определения урожайности на корню;

2.2. при наступлении события, имеющего признаки страхового случая, использовать в работе предложенные НСА скрипты по взаимодействию между Страхователем и Страховщиком.

В связи с вышеизложенным, НСА полагает целесообразным рекомендовать страховым компаниям осуществлять активное взаимодействие со страхователем в процессе сопровождения договоров страхования и урегулирования убытков, давать разъяснения и консультировать аграриев, особенно в части их обязанностей, установленных договором и правилами страхования.