

**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

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 период с 01.01.2020 г. по 15.12.2020 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» НСА проанализировал жалобы и содержащиеся в них доводы.

За период с 01.01.2020 г. по 15.12.2020 г. в НСА поступили 6 жалоб на действия/бездействия страховщиков – членов НСА по договорам сельскохозяйственного страхования, заключенным в 4 субъектах Российской Федерации (5 из 6 жалоб поступили из органов управления АПК субъектов РФ):

№	Субъект РФ	Количество жалоб
1.	Оренбургская область	1
2.	Калининградская область	1
3.	Нижегородская область	1
4.	Краснодарский край	3
	Всего	6

По всем жалобам исполнительным аппаратом НСА проведены мероприятия в полном соответствии с Разделом V Правил деятельности НСА: запрошены и получены материалы по урегулированию убытков у страховщиков, проведен анализ полученных материалов на предмет нарушений Правил страхования и положений Договора страхования.

2. Во всех рассмотренных случаях Заявители подали жалобу до принятия решения Страховщиком, из них в 3 случаях было отказано в страховой выплате, по 3 Заявлениям урегулирование убытков Страховщиком не закончено, из них 2 случая рассматривается в судебном порядке.

Отказы в страховой выплате были по следующим причинам:

2.1. В 1 случае отказано в страховой выплате по причине не состоявшихся критериев опасного природного явления по данным территориального отделения Росгидромета (п. 4.4. Правил страхования).

2.2. В 1 случае по причине сверхнормативных потерь урожая сельскохозяйственной культуры при уборке и доработке (п. 9.3.1. Правил страхования), количественных потерь урожая в результате нарушения агротехники, а также объема урожая с площадей, на которую не представлены документы.

2.3. В 1 случае по причине потери урожая в результате событий, не предусмотренных договором страхования, а также количественных

потерь урожая в результате списания посевов без письменного согласования со Страховщиком и неосуществления Страхователем пересева части погибших площадей в соответствии с п. 4.5.3. Правил страхования. Также Страхователем допущены неоднократные нарушения условий договора страхования. В частности, произведены списание части посевных площадей и пересев без согласования со Страховщиком, что является нарушением п. 8.5.6. Правил страхования.

2.4. В 1 случае Страховщик в процессе урегулирования убытка зафиксировал нарушение условий страхования, указанных Страхователем в Заявлении на страхование. Без вынесения решения по заявлению о страховой выплате Страховщиком подано исковое Заявление в арбитражный суд о расторжении Договора страхования. Принятие решения по жалобе отложено до окончания судебного разбирательства (п. 3.3 раздела Правил деятельности «Порядок рассмотрения НСА жалоб на действия членов НСА при осуществлении сельскохозяйственного страхования и урегулирования споров, возникающих между членами союза и страхователями, выгодоприобретателями при осуществлении сельскохозяйственного страхования»).

По результатам рассмотрения жалоб нарушений Страховщиками условий Договора страхования и Правил страхования при рассмотрении жалоб не выявлено.

3. В рамках проводимой союзом работы по повышению финансовой грамотности аграриев, особое внимание было обращено вопросам:

- 3.1. корректного заполнения заявления на страхование;
- 3.2. обязательности соблюдения технологической карты возделывания сельхозкультур и процедуре согласования со страховщиком внесения изменений в неё;
- 3.3. обязательности соблюдения условий договора и правил страхования, в том числе уведомления страховщика о датах начала уборочных работ и проведения совместного обследования, в том числе определения урожайности на корню.

4. По результатам рассмотрения жалоб и обращений приняты следующие решения, которые были направлены страховым компаниям-членам НСА для использования в работе:

- 4.1. Комитетом по методологии страхования НСА принято решение (Протокол № 08 от 17.06.2020 г.) не учитывать потери урожая в результате событий, предусмотренных п.4.2. Правил страхования, но не достигших критериев, указанных в договоре сельскохозяйственного страхования, а в случае их отсутствия в договоре сельскохозяйственного страхования, утвержденных территориальными подразделениями Росгидромета или указанных в Приложении № 7 к Правилам страхования». Данные изменения применяются при расчёте количественных потерь урожая сельскохозяйственной культуры (Pn3) с

площади, на которой урожай погиб в результате событий, не предусмотренных договором сельскохозяйственного страхования, а также количественных потерь урожая сельскохозяйственной культуры (Pn4) в результате событий, не предусмотренных договором сельскохозяйственного страхования или произошедших вне периода страхования, установленного договором сельскохозяйственного страхования, и не учтенных при расчете Pn1, Pn2 и Pn3.

4.2. Комитетом по методологии страхования НСА были приняты изменения (Протокол № 11 от 29.09.2020 г.) в п. 4.3. типовой формы договора страхования урожая сельскохозяйственных культур в части определения последствий неуплаты в установленные сроки очередных страховых взносов, если событие (или события), произошло после наступления срока уплаты очередного страхового взноса, внесение которого просрочено, которые предусматривают расчет размера убытка пропорционально уплаченной в установленные сроки страховой премии.

Разъяснения и обзоры по наиболее актуальным и распространенным в области осуществления сельскохозяйственного страхования проблемным вопросам за период с 01.01.2021 г. по 30.11.2021 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» НСА проанализировал жалобы за 2021 год и содержащиеся в них доводы.

За период с 01.01.2021 г. по 30.11.2021 г. в НСА поступили 9 жалоб на действия/бездействия страховщиков – членов НСА по договорам сельскохозяйственного страхования, заключенным в 9 субъектах Российской Федерации:

- Алтайский край,
- Волгоградская область,
- Воронежская область,
- Краснодарский край,
- Кемеровская область,
- Приморский край,
- Ростовская область,
- Республика Башкортостан,
- Тамбовская область.

Все жалобы поступили от сельхозтоваропроизводителей, кроме одной – от Минсельхоза Алтайского края.

По всем жалобам исполнительным аппаратом НСА проведены мероприятия в полном соответствии с Разделом V Правил деятельности НСА: запрошены и получены материалы по урегулированию убытков у страховщика, проведен анализ полученных материалов на предмет нарушений Правил страхования и положений Договора страхования, составлены соответствующие Заключение (Акты) по результатам рассмотрения.

2. В 5 рассмотренных случаях Заявители подали жалобу до принятия решения Страховщиком, по 4 случаям было отказано в страховой выплате, 2 случая рассматриваются в судебном порядке.

Отказы в страховой выплате были по следующим причинам:

2.1. В 1 случае – утрата (гибель) урожая произошла в результате события, непредусмотренного договором страхования. По Договору

страхования урожая был застрахован неполный перечень рисков, предусмотренных п. 4.3. Правил страхования урожая сельскохозяйственных культур, посадок многолетних насаждений, осуществляемого с государственной поддержкой (далее – Правила страхования).

2.2. В 1 случае – событие не подтверждено справкой Росгидромета. Природное явление, ставшее причиной утраты (гибели) урожая застрахованной культуры, не нашло подтверждения в соответствии с данными Росгидромета (п. 4.4. Правил страхования).

2.3. В 1 случае – нарушение условий договора страхования и агротехники. Часть площадей была убрана до момента прибытия представителей Страховщика для определения урожайности на корню, в результате нарушения Страхователем сроков уведомления о дате проведения обследования, а также имели место нарушения агротехники (степень засоренности) (п. 4.5.1. Правил страхования).

2.4. В 1 случае - нарушение условий договора страхования. Страхователь своевременно не известил Страховщика о наступлении события, которое может вызвать снижение урожая, а также о планируемых датах начала и окончания уборочных работ (пп. 4.5.5. и 8.5.7 Правил страхования).

По результатам рассмотрения указанных жалоб нарушений Страховщиками условий Договора страхования и Правил страхования не было выявлено.

3. В рамках проводимой НСА деятельности по повышению финансовой грамотности аграриев особое внимание при рассмотрении жалоб было обращено к следующим вопросам:

3.1. корректного заполнения заявления на страхование;

3.2. обязательности соблюдения технологической карты возделывания сельхозкультур и процедуре согласования со страховщиком внесения изменений в неё;

3.3. обязательности соблюдения условий договора и правил страхования, в частности, уведомлению страховщика о датах начала уборочных работ и проведению совместного обследования, в том числе, определению урожайности на корню.

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, поскольку практика рассмотрения жалоб НСА показывает их причины в основном в непонимании страхователем условий страхования, своих необходимых действий при

наступлении события, имеющего признаки страхового, возможных последствий от их несовершения.