

Служба финансового уполномоченного выявила недобросовестную практику финансовых организаций по отношению к своим клиентам с использованием чат-ботов, из-за которой процедура разрешения спора по ОСАГО с такой организацией через финансового уполномоченного может быть затянута, сообщила руководитель АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» Ольга Крайнова.

В соответствии с законом о финансовом уполномоченном, перед тем как направить обращение финансовому уполномоченному, потребитель должен обратиться в самую финансовую организацию, с которой у него возник спор, с отдельным заявлением (претензией), напомнила руководитель Службы.

Некоторые страховщики на своих официальных сайтах размещают информацию о возможности направить такую претензию о несогласии с урегулированием убытка по договору ОСАГО посредством чат-ботов. Аналогичную информацию они предоставляют и на «горячей» линии, а также в самом чат-боте.

При этом после направления такой претензии в чат-бот потребитель получает, по всей видимости, автоматически формирующееся сообщение о том, что его документы приняты и будут рассмотрены в течение определенного срока. В конечном счете потребители, не получив никакого ответа, обращаются к финансовому уполномоченному за защитой своих прав.

«В ответ на запрос финансового уполномоченного, направляемый в связи с поступлением обращения такого потребителя, страховщик сообщает, что претензия им получена не была, а значит потребителем не соблюден обязательный претензионный порядок, предшествующий обращению к финансовому уполномоченному», — добавила руководитель Службы.

При этом Правилами ОСАГО предусмотрено всего три способа направления претензии

потребителем: вручение под подпись страховщику, направление по почте заказным письмом с описью вложения по адресу места нахождения страховщика, направление в электронной форме на электронную почту страховщика, адрес которой указан на его официальном сайте.

Указанное позволяет страховщикам апеллировать к тому, что, поскольку потребителем был выбран не предусмотренный Правилами ОСАГО канал направления претензии, все предоставляемые им доказательства отправки страховщику необходимых документов (как правило, это скриншоты переписки с чат-ботом) не подтверждают факт соблюдения потребителем претензионного порядка.

В то же время, по мнению Службы, такой подход является не только несправедливым, но и противоречит положениям Гражданского кодекса Российской Федерации (пунктам 3 и 4 статьи 1), добавила Крайнова. В частности, при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно. Никто не вправе извлекать преимущество из своего незаконного или недобросовестного поведения.

Фактически в описанном случае страховщик, который безусловно обладает правом расширить перечень способов направления документов потребителем, устанавливает дополнительный канал для подачи претензии, а потом по формальным основаниям ссылается на неправомерность действий клиента, воспользовавшегося таким каналом, отметила руководитель Службы.

«При рассмотрении обращений, содержащих такие обстоятельства, финансовый уполномоченный пришел к выводу, что в данной ситуации страховщик не вправе ссылаться на несоблюдение потребителем обязательного претензионного порядка, и рассмотрение таких обращений финансовым уполномоченным не подлежит прекращению по указанной причине», — заключила Крайнова.