

В Службу финансового уполномоченного поступают обращения потребителей финансовых услуг по спорам со страховыми организациями, связанным с выплатой страховки в отношении багажа. Практика рассмотрения таких обращений выявила нюансы, о которых стоит знать клиенту страховой организации при заключении договора страхования. Об этом сообщила руководитель АНО «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного» Ольга Крайнова.

По ее словам, прежде всего потребителю необходимо обращать внимание на условия страхования, на основании которых с ним заключается договор.

«Зачастую программы страхования граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства, в том числе содержат условия о страховом покрытии за пределами места жительства потребителя. Например, такой случай: потребитель проживает в городе Санкт-Петербург и по прилету из поездки в аэропорт Пулково он зафиксировал факт утери багажа. По условиям страхования такой случай не будет считаться страховым, поскольку указанные события наступили в границах населенного пункта, являющегося для застрахованного лица постоянным местом жительства, то есть за пределами территории страхования», — продолжила Крайнова.

Она уточнила, что согласно некоторым условиям страхования, территорией страхования в частности признается территория Российской Федерации за пределами 100-километровой зоны от административной границы населенного пункта, являющегося для застрахованного лица постоянным местом жительства

Другой пример, связанный с территорией страхования, заключается в том, что по большинству условий страхования поездкой считается выезд застрахованного лица за пределы постоянного места жительства. «В таком случае если потребитель проживает в городе Рязань, а полис страхования приобретен в одном из аэропортов города Москвы, то по условиям страхования будет считаться, что полис страхования приобретен уже в поездке и наступившие события в данной поездке по такому полису не будут признаны страховыми», — отметила руководитель Службы.

Кроме того, потребителю стоит посмотреть на лимиты обязательств страховщика по отдельным предметам багажа, которые в том числе содержатся в правилах страхования. «Также стоит обратить внимание на предметы багажа, подпадающие под исключение из страхового покрытия, например, наличные деньги в российской и иностранной валюте, банковские карты, изделия из драгоценных металлов, драгоценных и полудрагоценных камней, меховые изделия», — добавила Крайнова.

Она сообщила, что наиболее частыми спорными ситуациями, с которыми потребители обращаются к финансовому уполномоченному, является несогласие с размером выплаты или отказом компании выплатить страховое возмещение.

В случае несогласия с суммой выплаченного страхового возмещения суть спора, как правило, сводится к тому, что потребитель рассчитывает получить сумму страхового возмещения, которая соответствует полному размеру убытка или страховой сумме, указанной в договоре страхования, продолжила руководитель Службы. Однако, по условиям страхования, на отдельные виды предметов багажа предельный размер страхового возмещения ограничен.

«Например, в договорах страхования может быть установлено, что для случаев гибели или повреждения багажа, являющегося крупногабаритной электроникой, элементами питания, аудио-, фото-, видеотехникой, компьютерными блоками, и тому подобное, страховщик производит выплаты исключительно по весу поврежденного или погибшего предмета багажа. При этом лимит выплат для каждого в отдельности поврежденного или погибшего предмета багажа составляет 25 % от размера страховой суммы, указанной в договоре страхования по соответствующему событию», — отметила Крайнова.

«Отказы страховщиков в выплате страхового возмещения также связаны с тем, что утерянный багаж был зарегистрирован не на имя застрахованного лица», — заключила руководитель АНО «СОДФУ».