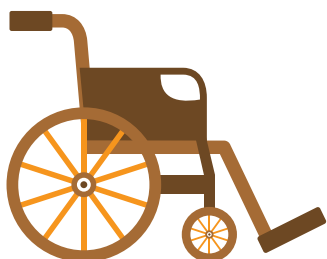




Настоящая брошюра подготовлена по заказу Министерства финансов Российской Федерации в ходе реализации совместного Проекта Российской Федерации и Международного банка реконструкции и развития «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».



# Льготы и защита прав инвалидов/пациентов. Программы страхования





# Оглавление

<b>1. Льготы и защита прав инвалидов .....</b>	<b>4</b>
Социальное обеспечение .....	4
Налоговые льготы .....	7
Льготы в сфере образования .....	12
Льготы при трудоустройстве .....	12
Жилищные льготы .....	15
Порядок оформления льгот .....	16
<b>2. Защита прав пациентов как потребителей медицинских услуг.....</b>	<b>18</b>
Права пациента как потребителя медицинских услуг.....	19
Куда обращаться за защитой своих прав и интересов.....	21
Обязательное медицинское страхование (ОМС).....	22
Как получить полис ОМС .....	26
<b>3. Защита прав потребителей финансовых услуг .....</b>	<b>26</b>
Программы страхования .....	26
Как защититься от коллекторов .....	36
Банкротство физических лиц .....	39



# 1. Льготы и защита прав инвалидов

Граждане с тяжелыми и редкими заболеваниями имеют право на обеспечение равных с прочими гражданами возможностей. Контроль над деятельностью по защите прав инвалидов или людей с ограниченными возможностями осуществляется на государственном уровне органами социальной защиты населения, органами здравоохранения, министерствами и учреждениями в пределах доступной компетенции.

## ► **Социальное обеспечение**

Разъясните гражданам Томской области, страдающим тяжелыми и редкими заболеваниями, какие им полагаются льготы и преференции в области социального обеспечения.

**1.** Право на реабилитацию и абилитацию (Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

Объясните, чем отличается реабилитация от абилитации. Реабилитация инвалидов — система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности. Абилитация инвалидов — система и процесс формирования отсутствовавших у инвалидов способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности.

Обратите внимание консультируемых, что инвалиду (ребенку-инвалиду) должна быть бесплатно разработана индивидуальная программа реабилитации или абилитации, включающая комплекс оптимальных для инвалида реабилитационных мероприятий, необходимые технические средства реабилитации и услуги, предоставляемые инвалиду. Разъясните, что данная программа является обязательной для исполнения соответствующими органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также организациями независимо от организаци-

онно-правовых форм и форм собственности. Но для самого инвалида программа носит рекомендательный характер: он вправе отказаться от того или иного вида, формы и объема реабилитационных мероприятий, а также от реализации программы в целом.

Расскажите, что законом также предусмотрено:

- ▶ использование инвалидами технических средств реабилитации (ТСР) — устройств, содержащих технические решения, в том числе специальные, используемые для компенсации или устранения стойких ограничений жизнедеятельности инвалида. Решение об обеспечении инвалидов ТСР принимается при установлении медицинских показаний и противопоказаний.
- ▶ создание необходимых условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной, транспортной инфраструктур и пользования средствами транспорта, связи и информации;
- ▶ обеспечение инвалидов и членов их семей информацией по вопросам реабилитации и абилитации инвалидов.

**2.** Право на социальное обслуживание (Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»).

Если за недееспособным гражданином некому ухаживать и скорейшее его определение в специальное медучреждение невозможно, назначается социальный работник.

**3.** Право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (НСУ) — Федеральный закон от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

Расскажите, что набор социальных услуг включает:

- ▶ обеспечение необходимыми лекарственными препаратами (по рецепту лечащего врача бесплатно или на льготной основе);
- ▶ предоставление путевки на санаторно-курортное лечение;
- ▶ бесплатный проезд на пригородном железнодорожном транспорте, а также на междугородном транспорте к месту лечения и обратно.

Более подробно ознакомиться с порядком предоставления набора социальных услуг можно в Приказе Минздравсоцразвития России от 29.12.2004 № 328 «Об утверждении Порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан».

## ВАЖНО



*Можно отказаться от получения набора социальных услуг как полностью, так и частично (от получения одной или двух любых социальных услуг) и получать за них денежные выплаты. Возобновить предоставление социальных услуг в натуральной форме можно будет не раньше, чем через год.*

**4.** Право на получение медицинской помощи (Постановление Правительства РФ от 08.12.2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»).

Расскажите, что гражданам РФ, в том числе инвалидам, бесплатно предоставляются:

- ▶ первичная медико-санитарная помощь, в том числе первичная доврачебная, первичная врачебная и первичная специализированная;
- ▶ специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь;
- ▶ скорая, в том числе скорая специализированная медицинская помощь;
- ▶ паллиативная медицинская помощь, оказываемая медицинскими организациями.

Обратите внимание консультируемых, что региональные органы власти могут устанавливать дополнительные виды помощи. Так, в Томской области предоставляется материальная помощь детям-инвалидам, страдающим онкологическими заболеваниями, нуждающимся по медицинским показаниям в авиаперелете, направляемым органами здравоохранения Томской области в медицинские учреждения, расположенные

за пределами Томской области, для проведения обследования, оказания высокотехнологичной медицинской помощи, в том числе с сопровождающим лицом, не имеющим права на бесплатный проезд авиационным транспортом в соответствии с федеральным законодательством (Закон Томской области от 10.09.2003 № 109-ОЗ «О социальной поддержке инвалидов в Томской области»).

## **Налоговые льготы**

Необходимо донести до консультируемых, что все налоговые льготы, которыми они могут воспользоваться, носят заявительный характер. Это значит, что для их оформления гражданин или его представитель должен посетить налоговые органы, заполнить соответствующее заявление (бланк предоставляется в налоговой инспекции) и приложить к нему необходимые документы.

### **Транспортный налог**

Транспортный налог является региональным налогом, то есть налоговые льготы и основания для их использования налогоплательщиком устанавливаются НК РФ и законами субъектов Российской Федерации. В частности закон Томской области от 04.10.2002 № 77-ОЗ «О транспортном налоге» освобождает от уплаты налога в отношении одного транспортного средства с мощностью двигателя не более 150 л. с.:

- «чернобыльцев», ликвидаторов последствий на ПО «Маяк», а также людей, подвергшихся радиационному воздействию в результате ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- инвалидов вследствие военной травмы.

Кроме того, налогом не облагаются легковые автомобили, специально оборудованные для использования инвалидами, а также легковые автомобили с мощностью двигателя до 100 л. с. (до 73,55 кВт), полученные или приобретенные через органы социальной защиты населения (ст. 358 НК РФ).

## Налог на имущество

Расскажите консультируемым, что от уплаты налога на имущество физических лиц освобождены:

- ▶ инвалиды I и II групп;
- ▶ инвалиды с детства, дети-инвалиды;
- ▶ «чернобыльцы» и ликвидаторы;
- ▶ граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь или ставшие инвалидами в результате испытаний, учений и иных работ, связанных с любыми видами ядерных установок, включая ядерное оружие и космическую технику. И другие категории граждан.

Обратите внимание, что если указанные лица являются собственниками нескольких объектов налогообложения, налоговая льгота будет предоставлена в отношении одного объекта каждого вида по их выбору:

- ▶ квартира или комната;
- ▶ жилой дом;
- ▶ специально оборудованное помещение или сооружение, используемое исключительно в качестве творческой мастерской, ателье, студии, а также жилые дома, квартиры, комнаты, используемые для организации открытых для посещения негосударственных музеев, галерей, библиотек, — на период такого их использования;
- ▶ хозяйственные строения или сооружения, площадь каждого из которых не превышает 50 м<sup>2</sup> и которые расположены на земельных участках, предоставленных для ведения личного подсобного, дачного хозяйства, огородничества, садоводства или индивидуального жилищного строительства;
- ▶ гараж или машино-место;
- ▶ помещения в овощехранилищах и погребах — только в г. Томске.

За информацией о дополнительных льготах для инвалидов следует обратиться к нормативным правовым актам представительных органов муниципальных образований. В частности решение Думы Города Томска от 11.11.2014 № 1145 «Об установлении на территории муниципально-



го образования «Город Томск» налога на имущество физических лиц» предусматривает ряд дополнительных льгот, например, малоимущим гражданам.

## Земельный налог

Начиная с 2017 г. налоговая база по земельному налогу уменьшается на величину кадастровой стоимости 600 м<sup>2</sup> площади одного земельного участка, принадлежащего следующим категориям граждан:

- ▶ инвалидам I и II групп;
- ▶ инвалидам с детства, детям-инвалидам;
- ▶ инвалидам ВОВ и инвалидам боевых действий;
- ▶ лицам, ставшим инвалидами в результате испытаний, учений и иных работ, связанных с любыми видами ядерных установок, включая ядерное оружие и космическую технику.

До 2017 г. эти категории налогоплательщиков (дети-инвалиды — с 01.01.2015) имели право на уменьшение налоговой базы на 10 000 руб. Дополнительные льготы могут быть установлены нормативными правовыми актами представительных органов муниципальных образований. Например:

- ▶ Решением Думы Города Томска от 21.09.2010 № 1596 «О взимании земельного налога на территории муниципального образования «Город Томск» установлены дополнительные льготы инвалидам III группы инвалидности и др.;
- ▶ Решением Думы ЗАТО Северск от 07.11.2014 № 57/4 (ред. от 30.11.2017) «О земельном налоге на территории ЗАТО Северск» предусмотрены дополнительные льготы для инвалидов III группы инвалидности, вдов погибших (умерших) участников Великой Отечественной войны, вдов и родителей погибших (умерших) ветеранов боевых действий и др.

## Налог на доходы физических лиц (НДФЛ)

Расскажите, что для инвалидов предусмотрено два вида льгот по НДФЛ:

- 1.** Освобождение доходов от налогообложения.

От обложения НДФЛ освобождены следующие доходы инвалидов:

- ▶ суммы компенсации стоимости путевок (за исключением туристских) на санаторно-курортное лечение и оздоровление на территории РФ за счет бюджетных средств, а также средств некоммерческих организаций, деятельность которых связана, например, с социальной поддержкой и защитой инвалидов;
- ▶ оплата оказанных инвалидам медицинских услуг, в частности за счет средств общественных организаций инвалидов (далее — ООИ) и некоммерческих организаций, деятельность которых связана с оказанием содействия охране здоровья граждан;
- ▶ плата за необходимые технические средства для профилактики инвалидности и реабилитации, а также за приобретение и содержание собак-проводников;
- ▶ возмещение стоимости или оплата лекарств, назначенных инвалидам лечащим врачом, в сумме не более 4 000 руб. за календарный год;
- ▶ суммы материальной помощи (не более 4 000 руб. за год), оказанной ООИ;
- ▶ стоимость подарков и суммы материальной помощи, полученные инвалидами ВОВ и вдовами умерших инвалидов ВОВ:
  - за счет бюджетных средств РФ и средств иностранных государств — полностью;
  - за счет средств иных лиц — не более 10 000 руб. за календарный год.

**2.** Стандартные налоговые вычеты, позволяющие уменьшить налогооблагаемый доход.

Работающие инвалиды и люди с тяжелым и редким заболеванием могут обратиться за налоговым вычетом, тем самым уменьшив сумму налогооблагаемого дохода.

В НК РФ предусмотрены следующие налоговые вычеты (ст. 218 НК РФ):

- ▶ 3 000 рублей в месяц — инвалидам-чернобыльцам, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам-военнослужащим I, II и III групп, инвалидам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие за-

болевания вследствие аварии на ПО «Маяк» и др.

- ▶ 500 рублей в месяц — инвалидам с детства, а также инвалидам I и II групп, лицам, отдавшим костный мозг для спасения жизни людей и др.
- ▶ 12 000 рублей в месяц — родителям, супруге (супругу) родителя, усыновителя, на обеспечении которых находится ребенок-инвалид в возрасте до 18 лет или инвалид I или II группы в возрасте до 24 лет, при условии, что подопечный является учащимся очной формы обучения, аспирантом, ординатором, интерном, студентом;
- ▶ 6 000 рублей в месяц — опекунам, попечителям, приемным родителям, супруге (супругу) приемного родителя, на обеспечении которых находится ребенок-инвалид в возрасте до 18 лет или инвалид I или II группы в возрасте до 24 лет, при условии, что подопечный является учащимся очной формы обучения, аспирантом, ординатором, интерном, студентом.

Налогоплательщикам, имеющим право более чем на один стандартный налоговый вычет, предоставляется максимальный из положенных.

## Льготы по уплате госпошлины

Расскажите, что от уплаты госпошлины освобождены следующие категории инвалидов:

- ▶ инвалиды ВОВ — при обращении за совершением юридически значимых действий;
- ▶ инвалиды-граждане РФ, которые являются единственными авторами программы для ЭВМ, базы данных, топологии интегральной микросхемы и правообладателями на нее и испрашивают на них свидетельства о регистрации на свое имя при совершении соответствующих регистрационных действий;
- ▶ истцы при обращении с исками неимущественного характера, связанными с защитой прав и законных интересов инвалидов;
- ▶ инвалиды I и II групп — истцы (административные истцы), если цена иска не превышает 1 млн руб.;
- ▶ инвалиды I и II групп — при обращении за совершением нотариальных действий (в размере 50 % суммы пошлины).

## **Льготы в сфере образования**

В соответствии с законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 29.12.2017) инвалиды имеют следующие льготы:

- ▶ право на получение государственной социальной стипендии (студенты-инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, инвалиды с детства);
- ▶ право на прием на обучение по программам бакалавриата и специалитета за счет региональных и местных бюджетов в пределах установленной квоты;
- ▶ право на прием на подготовительные отделения федеральных государственных образовательных организаций высшего образования на обучение за счет федерального бюджета;
- ▶ право на бесплатное получение специальных учебников и учебных пособий, иной учебной литературы, а также услуг по переводу с использованием русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) за счет средств бюджета Томской области.

Обратите внимание консультируемых на то, что инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья при поступлении в образовательные организации сдают вступительные испытания с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **Льготы при трудоустройстве**

Расскажите, какие гарантии трудовой занятости предоставляются инвалидам в Томской области.

### **1.** Установление квот для приема инвалидов.

Организации Томской области, в которых работают более 35 человек, обязаны принять на работу как минимум 1 инвалида.

### **2.** Резервирование специализированных рабочих мест.

Организациям Томской области, численность работников которых составляет не менее 35 человек, предписано резервировать рабочие места по профессиям, наиболее подходящим для трудоустройства инвалидов.

**3.** Создание особых условий труда в зависимости от болезни гражданина.

Организации Томской области с численностью сотрудников не менее 35 человек должны создать условия труда для инвалидов в соответствии с требованиями их индивидуальной программы реабилитации и абилитации.

Рассмотрите ряд правил, которые регламентируют взаимоотношения работодателя и работающих инвалидов.

**1.** Запрещено заключение трудовых договоров, которые ущемляют рабочие права инвалидов в сравнении с иными работниками.

**2.** Для инвалидов I и II групп рабочая неделя должна быть сокращена (не больше 35 часов) при сохранении полноценной заработной платы. Для инвалидов III группы действуют следующие условия: если медицинское заключение не позволяет работающему инвалиду выполнять свои обязанности полную неделю, то руководство обязано установить для него сокращенный график, в этом случае заработок перечисляется пропорционально времени, потраченному на работу.

**3.** Привлечение к ночной, сверхурочной работе или работе в выходные дни разрешено только при добровольном согласии работника и если такое не запрещено по состоянию его здоровья.

**4.** Сохраняется оплачиваемый отпуск в 30 календарных дней и предоставляется дополнительный отпуск за свой счет — до 60 дней.

Обратите внимание консультируемых, что в феврале 2018 г. в Томской области была принята региональная программа «Сопровождение инвалидов молодого возраста при трудоустройстве в рамках мероприятий по содействию занятости населения на территории Томской области на 2018-2020 годы», цель которой — повышение уровня занятости инвалидов молодого возраста (от 18 до 44 лет).

Расскажите о льготах, на которые имеют право родители детей-инвалидов независимо от вида деятельности и трудового договора:

► предоставление 4 дополнительных выходных дней в месяц, оплаченных из фонда социального страхования. Их предоставление осуществляется по заявлению и может быть разделено между обоими родителями ребенка;

- ▶ если ребенок-инвалид младше 16 лет, предусмотрена возможность предоставления неполного рабочего дня (недели), оплачиваемых по фактическому сроку работ. В данном случае сохраняется продолжительность отпускного периода и начисление стажа;
- ▶ работодателю запрещено привлекать сотрудников к работам в ночное время, организовывать для них ненормированный день или оставлять на сверхурочные работы;
- ▶ запрещено отправлять в командировку без письменного согласия;
- ▶ запрещено увольнять мать-одиночку, воспитывающую ребенка-инвалида. Исключение составляет ликвидация организации;
- ▶ возможность брать в любое время дополнительные 2 недели отпуска за свой счет;
- ▶ по достижении 55 лет (для мужчин) и 50 лет (для женщин) при наличии стажа работы в 20 и 15 лет соответственно один из родителей или опекунов ребенка-инвалида имеет право на досрочный выход на пенсию, если претендующий воспитал ребенка до возраста 8 лет или опека (усыновление) была произведена до 8-летнего возраста, или если ребенок получил инвалидность до совершеннолетия, но родители воспитывали его до 8 лет.

## ВАЖНО



*Досрочная пенсия на этом основании может быть назначена кому-то одному из родителей. К примеру, если мама захочет перейти с досрочной трудовой пенсии в связи с воспитанием инвалида с детства на другую пенсию (допустим, пенсию по старости по достижении возраста 55 лет), досрочная пенсия может быть назначена отцу за того же самого ребенка. Для этого необходимо обратиться в территориальный орган Пенсионного фонда по месту жительства с заявлением и необходимым пакетом документов.*

## Жилищные льготы

Расскажите о существующих возможностях улучшения жилищных условий для инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов.

Порядок предоставления жилых помещений гражданам Томской области, нуждающимся в улучшении жилищных условий, вставшим на учет до 1 января 2005 г., установлен Законом Томской области от 06.06.2006 № 116-03 «О форме и порядке предоставления мер социальной поддержки по обеспечению жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов».

Формой социальной поддержки по обеспечению жильем томичей является социальная выплата, предоставляемая им на приобретение жилых помещений в собственность. Размер социальной выплаты, предоставляемой гражданину, определяется исходя из общей площади жилья 18 м<sup>2</sup> и средней рыночной стоимости 1 м<sup>2</sup> общей площади жилья по Томской области, устанавливаемой федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации.

Данная социальная выплата предоставляется гражданам в соответствии с «Порядком предоставления социальных выплат гражданам на приобретение (строительство) жилых помещений в собственность», утвержденных постановлением администрации Томской области от 10.07.2006 г. № 90а.

Социальные выплаты предоставляются только один раз в порядке очередности в соответствии со сводным списком, сформированным и утвержденным в целом по Томской области Департаментом социальной защиты населения Томской области в той же хронологической последовательности, в какой граждане были поставлены на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий.

## ВАЖНО



*Жилье могут получить семьи с детьми-инвалидами, поставленные на учет как нуждающиеся в улучшении условий проживания. Эта сфера находится в ведомстве местных органов власти. Предоставляемые помещения оборудуются техническими средствами в соответствии с реабилитационной программой.*

Инвалидам и семьям, имеющим в своем составе инвалидов, предоставляется право на первоочередное получение земельных участков для индивидуального жилищного строительства, ведения подсобного и дачного хозяйства и садоводства.

Кроме того, инвалидам и семьям, имеющим детей-инвалидов, предоставляется компенсация 50 % расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг. То есть оплата за ЖКХ производится полностью, а на лицевой счет инвалида приходит денежная компенсация в размере 50 % его трат.

## ВАЖНО



*Эта льгота имеет отношение только к собственникам квартир или иного недвижимого жилого имущества. Факт проживания и регистрации инвалида в такой квартире значения не имеет.*

## ► **Порядок оформления льгот**

Расскажите, в какие учреждения надо обращаться для оформления различных категорий льгот:

- ▶ для получения права на бесплатный проезд — в ПФР, где после проверки документов выдадут именной билет на проезд;
- ▶ налоговые льготы оформляются в Налоговой инспекции по месту проживания;
- ▶ получение скидки на оплату коммунальных услуг осуществляется в комитете социальной защиты. Дополнительно потребуются справка о составе семьи, документы на жилье и последние платежки по услугам ЖКХ.

Специальное оформление НСУ не требуется, так как он является частью ежемесячных выплат инвалидам. Если гражданин хочет получить этот набор услуг в натуральном виде, то при обращении в ПФР ему будет дана справка, которая дает право получить такие услуги. Этот документ позволяет получить лечение, медикаменты и билеты на проезд на территории всей страны. Кроме нее необходимо предоставить:



- паспорт и удостоверение инвалида;
- справку о праве на получение НСУ.

## **Список документов**

Для оформления большинства льгот необходимо предоставить следующий пакет документов:

- ▶ паспорт;
- ▶ документ, подтверждающий статус инвалида;
- ▶ справку, подтверждающую право получать ежемесячную денежную выплату и набор соцуслуг;
- ▶ документ о наличии иждивенцев;
- ▶ доверенность на представителя;
- ▶ для оформления жилищных льгот необходимо предоставлять справку о семье, документы на имеющуюся жилплощадь, коммунальные платежи.

## **Для получения компенсации на оплату ЖКУ дополнительно необходимы:**

- ▶ документ о составе семьи;
- ▶ подтверждение права на пользование жилым помещением;
- ▶ копии квитанций об оплате услуг ЖКХ;
- ▶ номер счета для перечисления средств.

## **В налоговую службу нужно также предоставить:**

- ▶ ИНН;
- ▶ документы, устанавливающие право собственности на объекты.



## 2. Защита прав пациентов как потребителей медицинских услуг

Случаи нарушений прав пациентов сотрудниками медицинских учреждений сегодня, увы, не редкость. И в первую очередь это обусловлено незнанием гражданами норм и требований закона. Обсудите с консультуемыми, какими правами наделены пациенты, какие виды ответственности предусмотрены законом за нарушение прав пациентов, и как защитить свои права и интересы при неправомерном отношении медработников.

Пациентом признается лицо, обратившееся в лечебное учреждение либо к врачу частной практики за получением лечебно-диагностической или профилактической помощи. Пациент имеет свои определенные права, основанные на гражданских, экономико-политических, социальных и культурных правах человека, независимо от того, какую медицинскую помощь он получает — платную или на безвозмездной основе.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- ▶ уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- ▶ выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;
- ▶ обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- ▶ проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- ▶ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- ▶ сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- ▶ информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ▶ отказ от медицинского вмешательства;
- ▶ получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- ▶ получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- ▶ возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- ▶ допуск к пациенту адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- ▶ допуск к пациенту священнослужителя, а в больничном учреждении на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения.

## **Права пациента как потребителя медицинских услуг**

Обратите внимание консультируемых, что человек, который обратился за оказанием медицинской помощи, или которому она уже оказывается, в том числе по программам обязательного и добровольного медицинского страхования, приобретает не только статус пациента, но и потребителя. Таким образом, при получении медицинских услуг каждый гражданин защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю закон «О защите прав потребителей».

- ▶ Право на просвещение в области защиты прав потребителей.

Медицинские организации должны информировать потребителей об их правах.

► Право на получение качественных медицинских услуг.

Критерии оценки качества медицинской помощи утверждены Приказом Минздрава России от 15.07.2016 №520н. Они разграничены по группам заболеваний (состояний).

► Право на получение медицинских услуг без недостатков.

При обращении за медицинской помощью граждане с тяжелыми и редкими заболеваниями имеют право на оказание таких медицинских услуг, после оказания которых не потребуется дополнительное лечение или повторное оказание этой же медицинской услуги по вине медицинской организации.

► Право на безопасность медицинских услуг, включающее:

- Право пациента на информацию о медицинских услугах в форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;
- Право на оказание медицинской помощи квалифицированным специалистом;
- Право на оказание медицинских услуг в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- Право на получение медицинских услуг в соответствии с порядками получения медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- Право на использование при оказании медицинских услуг медицинских изделий и лекарственных средств, соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством, и целям медицинского вмешательства.

► Право на информацию об исполнителе (медицинской организации и квалификации специалистов) и о медицинских услугах.

Консультируемые граждане вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о медицинской организации, режиме ее работы и оказываемых медицинских услугах. Такая информация должна доводиться до пациента в наглядной и доступной форме: на информационном стенде и сайте медицинской организации, при заключении договора об оказании медицинских услуг и (или) при получении

информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (в письменной и устной форме) и другими способами;

▶ Право на информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой медицинской услуги.

Медицинская организация обязана своевременно сообщить не только полные сведения об оказываемой услуге, но также и о соответствующих требованиях, которые необходимо соблюдать для получения эффективного результата лечения (например, режим, диета, прохождение процедур и т. д.).

▶ Право на соблюдение срока оказания услуг, установленного законодательно или договором об оказании услуг.

Медицинская организация обязана оказать медицинские услуги пациенту в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором на оказание медицинских услуг. Если оказание медицинских услуг осуществляется по частям в течение срока действия договора, должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) оказания услуг.

При этом необходимо помнить, что срок оказания медицинской услуги в каждом случае определяется индивидуально. Достаточно часто установление медицинской организацией конкретных сроков оказания медицинских услуг приводит к их нарушению в связи с объективными причинами (особенности здоровья конкретного пациента).

## **Куда обращаться за защитой своих прав и интересов**

Для защиты своих прав как пациентов граждане могут обратиться в следующие учреждения:

▶ в администрацию лечебного учреждения;

▶ в территориальный орган Росздравнадзора по Томской области (70reg.roszdravnadzor.ru);

▶ в управление Роспотребнадзора по Томской области (70.rospotrebnadzor.ru);

- ▶ в страховую медицинскую компанию;
- ▶ в территориальный фонд ОМС Томской области (ttfoms.tomsk.ru);
- ▶ в пациентскую организацию;
- ▶ в органы прокуратуры;
- ▶ в суд.

Если консультируемые недовольны лечением, предложите им следующие шаги:

- ▶ сообщить заведующему лечебного учреждения или главврачу;
- ▶ обратиться в другое лечебное учреждение, получить заключение, обратиться в Департамент здравоохранения, Минздрав или в Роспотребнадзор с заявлением о необходимости проведения проверки;
- ▶ обратиться в суд с иском о компенсации морального вреда и вреда здоровью, а также в органы прокуратуры.

Предпринимаемые шаги должны учитывать срок исковой давности для обращения с иском в суд (3 года).

## **Обязательное медицинское страхование (ОМС)**

Расскажите, что обязательное медицинское страхование (ОМС) является частью системы государственного социального страхования и дает всем россиянам возможность получать бесплатное медицинское обслуживание вне зависимости от пола, возраста и социального статуса. Нормативным правовым актом, регулирующим ОМС, является Федеральный закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 года №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

На территории каждого субъекта РФ существуют Территориальные фонды ОМС, реализующие государственную политику в сфере ОМС и координирующие работу всех страховых медицинских организаций (СМО) и медицинских организаций (МО) в конкретном субъекте РФ. В Томской области это территориальный фонд ОМС Томской области (ttfoms.tomsk.ru).

Объясните консультируемым, что необходимо сделать, если в лечебных учреждениях нарушили их права на бесплатную медицинскую помощь.

Сначала расскажите, что считается нарушением прав граждан на получение бесплатной и качественной медицинской помощи в системе ОМС:

- ▶ незаконное взимание врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой государственных гарантий;
- ▶ незаконное взимание денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой государственных гарантий;
- ▶ незаконное взимание денежных средств за выдачу направлений на лечение, проведение лабораторных и/или диагностических исследований, предусмотренных Программой государственных гарантий;
- ▶ приобретение пациентами за счет личных средств в период стационарного лечения лекарственных средств и изделий медицинского назначения из утвержденного территориальной программой государственных гарантий перечня жизненно необходимых лекарственных средств и изделий медицинского назначения;
- ▶ несоблюдение сроков предоставления плановой медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий при наличии направления;
- ▶ отказ в плановой госпитализации при наличии направления или в экстренной ситуации;
- ▶ предложение подписать согласие на отказ от предоставления бесплатной медицинской помощи, предусмотренной Программой государственных гарантий, в пользу платной;
- ▶ направление врачами амбулаторной сети в коммерческие медицинские структуры для выполнения исследований, которые выполняются в рамках Территориальной программы медицинскими организациями, входящими в систему ОМС.
- ▶ предложение оплатить (или пациент уже оплатил) транспортировку в другое медицинское учреждение для консультации или для перевода на лечение в иное медицинское учреждение.

Затем объясните, куда обратиться, если некачественно оказали медицинскую помощь в рамках ОМС.

### На первом этапе:

- ▶ непосредственно к врачу, оказавшему некачественную медицинскую помощь;
- ▶ к руководителю структурного подразделения (заведующему отделением, заведующему поликлиникой) медицинской организации, где оказана некачественная медицинская помощь;
- ▶ к главному врачу медицинской организации.

### На втором этапе:

(при неудовлетворенности от разбора жалобы или претензии на первом этапе):

- ▶ в страховую медицинскую организацию;
- ▶ в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования.

Если врач требует оплатить лечение, необходимо обратиться к руководству лечебного учреждения. Проконсультироваться и удостовериться, что данная услуга действительно может быть оказана только на платной основе, можно в своей страховой компании или в ТФОМС.

Если консультируемые граждане, находясь на стационарном лечении, приобрели медикаменты в аптеке по письменной рекомендации лечащего врача и оплатили медицинские услуги в кассе лечебного учреждения, необходимо сохранить кассовые чеки и документы по оплате услуг. После выписки из лечебного учреждения стоит обратиться в СМО с заявлением о рассмотрении вопроса оплаты медицинских услуг. Если подтвердится, что приобретение лекарственных препаратов и оказание медицинских услуг за счет консультируемых граждан было необоснованно, то лечебное учреждение должно будет вернуть потраченные ими денежные средства.

Разъясните право пациентов на следующие бесплатные медицинские услуги:

- ▶ экстренная помощь (скорая помощь);
- ▶ амбулаторная помощь в поликлинике (обследования и лечение);



► стационарная медицинская помощь:

- аборт, сопровождение беременности и роды;
- помощь при обострении хронических и острых заболеваний, отравлениях, травмах, требующих интенсивной терапии или круглосуточного медицинского наблюдения;
- плановая госпитализация, высокотехнологичная медицинская помощь, включая применение сложных и уникальных методов лечения, новых технологий и техники, медицинская помощь людям с неизлечимыми заболеваниями.

Полный перечень случаев, при которых гражданам с тяжелыми и редкими заболеваниями и инвалидам положена бесплатная медицинская помощь, включен в базовую программу обязательного медицинского страхования. Чтобы свериться с этим списком, консультируемые граждане могут обратиться в свою страховую компанию (номер телефона компании можно найти в полисе).

Консультируемые граждане также имеют право на бесплатное получение лекарств, если заболевание является редким, сокращающим жизнь или приводящим к инвалидности. Перечень жизненно необходимых и важнейших препаратов утвержден государством и прописан в тексте закона. За другие услуги и лекарства им придется заплатить.

Медицинский полис обязательного медицинского страхования (полис ОМС) — это документ, который позволяет человеку получить бесплатную медицинскую помощь в больницах и поликлиниках по всей территории РФ. Он выдается страховыми компаниями, которые лицензированы для работы в этой сфере. Страховая компания, оформившая полис ОМС, оплачивает медицинские услуги и защищает интересы застрахованных лиц в конфликтах с лечебными учреждениями. Чтобы получить бесплатные по закону медицинские услуги, необходимо иметь полис при себе. Без его предъявления оказывается только экстренная помощь. Полис ОМС могут получить все, кто находится на территории РФ, включая иностранцев и беженцев.

## ▶ **Как получить полис ОМС?**

Для этого нужно обратиться в страховую компанию, которая имеет соответствующую лицензию. В ее выборе поможет официальный рейтинг страховых медицинских организаций. Со временем вы можете поменять страховщика, если качество его работы неудовлетворительно. Необходимо помнить, что по закону это можно делать не чаще одного раза в год и не позднее 1 ноября.



## **3. Защита прав потребителей финансовых услуг**

### ▶ **Программы страхования**

Объясните, что социальное страхование является частью государственной системы социальной защиты населения и гарантирует предоставление помощи тем людям, которые не могут обеспечивать себя самостоятельно.

Расскажите, что за социальной защитой своих прав консультируемые могут обратиться в Департамент социальной защиты населения Томской области ([dszn.tomsk.gov.ru](http://dszn.tomsk.gov.ru)) или к уполномоченному по правам человека в Томской области (лично или через онлайн-приемную на сайте [ombudsman.tomsk.ru](http://ombudsman.tomsk.ru)).

Социальная защита населения осуществляется с помощью системы социального страхования, за которую в Томской области отвечает Фонд социального страхования РФ, а также Томское региональное отделение ФСС РФ.

## Социальное страхование

Расскажите, какие виды обязательного социального страхования осуществляются в Томской области.

**1.** Медицинское страхование (Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»).

Более подробная информация об обязательном медицинском страховании представлена в п. 2. 3. настоящей брошюры.

**2.** Страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний (Федеральный закон от 24.07.1998 № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний»).

Объясните, что данный вид обязательного социального страхования предусматривает:

► обеспечение социальной защиты всех работников, за которых работодатель платит обязательные страховые взносы;

► возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью работника при исполнении им трудовых обязанностей. Обратите внимание консультируемых, что обеспечение по данному виду страхования они могут получить в виде:

- пособия по временной нетрудоспособности;
- единовременной или ежемесячных страховых выплат;
- оплаты дополнительных расходов, связанных с медицинской, социальной и профессиональной реабилитацией застрахованного при наличии прямых последствий страхового случая — если учреждением МСЭ установлено, что застрахованное лицо нуждается в указанных видах помощи, обеспечении и ухода.

**3.** Страхование временной нетрудоспособности (Федеральный закон от 29.12.2006 № 255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»).

Расскажите, что страховыми случаями в данном виде страхования признаются:

- ▶ временная нетрудоспособность застрахованного лица вследствие заболевания или травмы и в некоторых других случаях;
- ▶ смерть застрахованного лица или несовершеннолетнего члена его семьи.

Объясните консультируемым, что получить страховое обеспечение они могут в виде:

- ▶ пособия по временной нетрудоспособности;
- ▶ социального пособия на погребение.

Обратите внимание консультируемых, что пособие по временной нетрудоспособности исчисляется исходя из среднего заработка застрахованного лица, рассчитанного за два календарных года, предшествующих году наступления временной нетрудоспособности, в том числе за время работы (службы, иной деятельности) у другого работодателя.

Страховщиком в Томской области по этому виду страхования признается Фонд социального страхования РФ и Томское региональное отделение ФСС РФ.

**4.** Пенсионное страхование (Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации»).

Расскажите, что страховщиком по этому виду страхования в Томской области признается Пенсионный фонд РФ и его территориальный орган — Отделение ПФР по Томской области.

Объясните, что страховым риском признается утрата застрахованным лицом заработка или другого дохода в связи с достижением пенсионного возраста, наступлением инвалидности, потерей кормильца. Обратите внимание консультируемых, что они могут получать страховое обеспечение по обязательному пенсионному страхованию в виде:

- ▶ страховой пенсии по старости, инвалидности, случаю потери кормильца;
- ▶ фиксированной выплаты к страховой пенсии;
- ▶ накопительной пенсии;

- ▶ единовременной выплаты средств пенсионных накоплений;
- ▶ срочной пенсионной выплаты;
- ▶ выплаты средств пенсионных накоплений правопреемникам умершего застрахованного лица;
- ▶ социального пособия на погребение умерших пенсионеров, не подлежавших обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти.

**5.** Страхование от безработицы (Закон РФ от 19.04.1991 № 1032-1 «О занятости населения в Российской Федерации»).

Расскажите, что решение о признании жителя Томской области безработным принимается Центром занятости населения города Томска и Томского района.

Гражданин, относящийся к категории инвалидов, для решения вопроса о признании его безработным дополнительно к основному пакету документов должен предъявить индивидуальную программу реабилитации инвалида, содержащую заключение о рекомендуемом характере и условиях труда.

## **Иные виды страхования**

Объясните, что к отрасли личного страхования относят виды страхования, в которых объектом страхования являются имущественные интересы, связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя или застрахованного. Расскажите, какие иные виды личного добровольного страхования существуют в Томской области.

**1.** Страхование жизни.

Объясните, что объектом этого вида страхования является жизнь застрахованного, а вернее его доход. Возможными рисками могут быть несчастный случай, инвалидность, частичная потеря трудоспособности, критическое заболевание (онкология и др.).

Расскажите, что страховая ответственность по страхованию жизни предусматривает выплаты страховой суммы в следующих случаях:

- ▶ при дожитии застрахованным до окончания срока страхования;

- ▶ при потере здоровья;
- ▶ при наступлении смерти застрахованного.

Покажите отличие рискового и накопительного страхования жизни:

- при рисковом страховании деньги клиента идут на покрытие риска и по окончании срока страхования не возвращаются;
- при страховании жизни с накоплением может сочетаться сберегательная и рисковая функции. Часть денег идет на покрытие страховых рисков, другая часть вкладывается в высоконадежные, но мало доходные сферы и приносит инвестиционный процент. В случае дожития по окончании срока страхования клиент получает вложенные деньги назад вместе с процентами.

## 2. Пенсионное страхование.

Объясните, что добровольное пенсионное страхование — это страхование жизни с накоплением, но окончание срока программы привязано к пенсионному возрасту человека.

Обратите внимание консультируемых, что страховые выплаты в случае дожития застрахованного выплачиваются в виде пенсии до конца жизни человека (пожизненная рента), одновременно, либо рассчитывается на 5, 10, 15, 20 лет по усмотрению страхователя. Эта пенсия может иметь наследуемый период до 20 лет, то есть в случае смерти застрахованного лица оставшуюся часть накопленной суммы получают выгодоприобретатели.

## 3. Страхование от несчастных случаев.

Страхование от несчастных случаев предназначено для возмещения ущерба, вызванного потерей здоровья или смертью застрахованного. Важный принцип этого вида страхования — ограничение объема страховой ответственности оговоренными последствиями несчастного случая, происшедшего с застрахованными лицами в период страхования.

## 4. Добровольное медицинское страхование.

ДМС позволяет получать не только медицинские услуги, включенные в гарантированное государством обязательное медицинское страхование, но и различные дополнительные программы.

Расскажите, что ДМС дает возможность пользоваться дополнительными врачебными услугами, которые не включены в ОМС:

- ▶ некоторое количество посещений отдельно взятого медицинского специалиста;
- ▶ стационарное лечение в специализированном медицинском учреждении.

## Преимущества ДМС

- ▶ Иногда две-три процедуры могут стоить столько, сколько сама страховка за целый год.
- ▶ У застрахованного есть право выбора нужных и удобных ему медицинских учреждений, в том числе частных и негосударственных клиник.
- ▶ В рамках ДМС застрахованный может выбрать для себя более необходимую программу услуг: узкоспециализированную (по конкретному заболеванию или, например, ведению беременности) или наоборот, максимально широкую.

## Недостатки ДМС

- ▶ Услуги по ДМС оказываются в рамках определенной суммы страхового покрытия. При этом целесообразность того или иного вида лечения определяется страховой компанией.
- ▶ Как правило, ДМС не распространяется на хронические, тяжелые и редкие заболевания. То есть если консультируемому уже поставлен инвалидизирующий диагноз, скорее всего в лечении данного заболевания по ДМС ему откажут или предложат доплатить за индивидуальную настройку программы.

Расскажите консультируемым гражданам о существующих ограничениях в получении ДМС инвалидами. Из всех страховых компаний, оказывающих услуги на территории РФ, лишь небольшая часть предоставляет возможность добровольного страхования инвалидов I и II группы и инвалидов детства. Похожие ограничения действуют и при наличии хронических заболеваний у страхуемых лиц. Это связано с повышенным риском травматизма у инвалидов и высокой вероятностью выплаты страхового возмещения. Несмотря на то, что дискриминация по состоянию здоровья

идет вразрез с основными правами гражданина, закрепленными Конституцией РФ, страховые компании считают более рациональным отказать, чем рисковать.

Практика добровольного страхования в России показывает, что страховые компании допускают возможность заключения договора страхования с инвалидами при условии предварительного уведомления о наличии инвалидности или при условии прохождения медицинского освидетельствования. В этом случае компании могут применить повышающий или поправочный коэффициент к базовому тарифу, при этом компании оставляют за собой право и вовсе отказать в предоставлении полиса.

По полису добровольного страхования застрахованное лицо может получить лишь определенные услуги: лечение, скорая и неотложная помощь, приобретение препаратов, эвакуация и репатриация при выезде за рубеж и т. д.

Если имеющееся заболевание позволяет принять участие в программе добровольного страхования, а риск осложнений в будущем велик, медицинское страхование может покрыть часть будущих затрат на лечение, в частности лечение хронических заболеваний. Но если по причине применения повышающих коэффициентов участие в добровольном страховании обходится слишком дорого, стоит рассмотреть другие возможные способы сокращения расходов на лечение.

## Финансовая безопасность застрахованных лиц

### 1. Как правильно выбрать страховую компанию.

Обратите внимание консультируемых, что при выборе страховой компании не стоит спешить и жалеть время на изучение информации. Расскажите, на что необходимо в первую очередь обратить внимание, выбирая страховую.

- ▶ Надежность;
- ▶ Наличие лицензии (можно проверить на сайте Банка России);
- ▶ Место в рейтингах, публикуемых специальными независимыми агентствами;
- ▶ Отзывы и мнения потребителей;



- ▶ Открытость и доступность информации, в том числе на официальном сайте. Отсутствие информации о компании в интернете должно вас насторожить.
- ▶ Финансовая устойчивость.

Помогите консультируемым оценить финансовую устойчивость страховщика, т. е. его способность выполнить взятые на себя обязательства независимо от изменения экономической ситуации.

Предложите обратить внимание на следующие показатели:

- ▶ Уставный капитал: он должен превышать минимум, установленный законом.
- ▶ Активы: чем больше в компании свободных активов, тем более она платежеспособна и финансово устойчива.
- ▶ Платежеспособность: размер свободных средств компании должен соответствовать размеру принятых ею обязательств по договорам.
- ▶ Страховой портфель организации.

Это общее количество заключенных договоров, то есть принятых на себя финансовых обязательств. Оно должно быть адекватно финансовым возможностям компании.

- ▶ Страховые резервы: снижение страховых резервов — плохой показатель, поскольку именно эти средства идут на страховые выплаты.
- ▶ Сборы и выплаты.

Некоторые компании стараются найти возможность, чтобы не выплачивать деньги клиентам, поэтому стоит заранее ознакомиться и с уровнем выплат. Правда, если он слишком высокий, то это также должно насторожить.

- ▶ Тарифы, бонусы и программы лояльности.

Рекомендуйте остерегаться слишком дешевых предложений — это может быть признаком проблем у страховой компании, получить страховую выплату может быть очень непросто. Преимуществом может являться наличие бонусов и различных программ лояльности. Например, при покупке полиса ДМС вам могут предложить скидку на другую страховую услугу.

- ▶ Наличие у страховой компании надежных партнеров: с какими учреждениями сотрудничает страховая компания, надежны ли они.
- ▶ Наличие сети филиалов по стране.

Расширенная сеть офисов важна, если страховой случай произойдет не в родном городе или регионе.

- ▶ Сервис.

Перед принятием окончательного решения предложите консультируемым лично посетить офисы нескольких выбранных компаний, обратить внимание на уровень обслуживания, на готовность специалистов подробно отвечать на вопросы.

## 2. Как получить страховую выплату.

При наступлении страхового случая необходимо собрать все документы, подтверждающие его наступление, и передать их в страховую компанию. На основании полученных данных страховая компания составляет и проверяет акт страхового случая. После утверждения страховщиком акта происходит возмещение средств или выплата.

Очень часто страховые компании отказывают в выплате, рассчитывая на правовую неграмотность страхователя, который принимает отказ страховой компании как должное.

Если консультируемый имеет право на получение страховой выплаты, но не может ее получить, предложите начать предпринимать активные действия для защиты его нарушенных прав.

- ▶ Обращение в страховую компанию.

Важно получить письменный отказ от страховой компании, чтобы его можно было прикрепить к исковому заявлению. Зачастую, услышав, что клиент собирается обратиться в суд, страховщик меняет свое решение и производит выплату.

- ▶ Определение причины отказа.

Если в документе в качестве основания указана законная причина, консультируемый должен по возможности ее устранить. Если же в отказе страховой указаны спорные или противоречащие закону доводы, можно приступать к следующим шагам.

► Обращение в ЦБ РФ и Управление Роспотребнадзора по Томской области.

Если указанные в отказе страховщика причины противоречат требованиям законодательства, застрахованному лицу лучше подать жалобу в организации, которые контролируют деятельность страховых компаний. Прежде всего это ЦБ РФ и Управление Роспотребнадзора по Томской области. Также это организации, регулирующие разные области страхования (Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Томской области, Российский Союз Автостраховщиков, Национальный союз страховщиков ответственности, Ассоциация страховщиков жизни и др.).

► Досудебное урегулирование спора

Если обращение в специализированные организации не даст никаких результатов, предложите урегулировать возникшие разногласия в виде досудебной претензии, поданной в офис страховой компании. Этот документ составляется в произвольной форме с указанием обязательных реквизитов (наименования страховой компании, данных застрахованного лица, требований к страховщику, подкрепленных ссылками на действующие нормативные акты, реквизитов, на которые должны быть перечислены денежные средства).

► Обращение в суд

Обратите внимание консультируемых, что к исковому заявлению необходимо приложить все имеющиеся документы:

- письменный отказ страховой компании от возмещения;
- подтверждение факта передачи претензии к страховщику;
- досудебная претензия к страховой компании;
- акт о страховом случае, который должен быть выдан представителем страховой компании;
- прочие документы, которые подтверждают законность требований заявителя.

После того как суд рассмотрит все доказательства, он вынесет решение. Если оно положительное, суд выдаст исполнительный лист, который должен быть передан в службу судебных приставов или в банк.

## ► Как защититься от коллекторов

У граждан, чьи родственники (или они сами) страдают тяжелыми и редкими заболеваниями, может возникнуть необходимость дорогостоящего лечения в кредит. В этом случае расскажите про риски, связанные с несвоевременным возвратом кредита.

Коллекторское агентство — это организация, специализирующаяся на взыскании просроченной и проблемной задолженности.

Действия коллекторов по внесудебному возврату долгов строго регламентированы Федеральными законами от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», а также от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Обратите внимание консультируемых, что коллекторы могут общаться с должниками только следующими способами:

- посредством телефонных переговоров: не чаще 1 раза в сутки, не чаще 2 звонков в неделю, не более 8 раз в месяц;
- текстовыми и голосовыми сообщениями по сетям электросвязи (в том числе СМС): не чаще 2 раз в сутки, 4 раз в неделю, 16 раз в месяц;
- отправкой писем, телеграфных сообщений;
- личных встреч: не чаще 1 визита в неделю.

### **Коллекторы не имеют права:**

- угрожать вам и вашим родственникам, оскорблять;
- звонить на работу и рассказывать о ваших долгах;
- говорить о том, что они опишут имущество (делать это имеет право только судебный пристав, у которого имеется соответствующий исполнительный лист);
- заходить в вашу квартиру, уничтожать или повреждать имущество, или угрожать об уничтожении или повреждении;
- не представляться и не называть компанию, в которой они работают.

Объясните, что коллекторы могут звонить, писать СМС или приходить только с 8 до 22 часов по будням и с 9 до 20 часов в выходные и праздничные дни. Время в законе указано по месту жительства заемщика, а не по месту расположения коллекторской фирмы. Любые иные действия коллекторов незаконны.

Не допускается взаимодействие коллектора с должником при наличии документов, подтверждающих, что должник:

- ▶ является лицом, лишенным/ограниченным в дееспособности;
- ▶ находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
- ▶ является инвалидом I группы;
- ▶ является несовершеннолетним лицом.

В случае нежелания лично общаться с коллекторами предложите консультируемому направить кредитору заявление на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

Обратите внимание консультируемых, что с января 2017 года обязанность по надзору за деятельностью коллекторских организаций в Томской области возложена на Управление Федеральной службы судебных приставов России по Томской области. На сайте УФССП можно узнать, являетесь ли вы или ваши родственники должниками, ведутся ли в отношении вас или ваших родственников судебные дела о взыскании просроченной задолженности, там же можно узнать сведения о коллекторских организациях.

Предложите следующий алгоритм действий при общении с коллектором по телефону:

- 1.** Потребуйте от коллектора представиться: назвать фамилию, имя, отчество, организацию, от имени которой он вам звонит, контакты этой организации.
- 2.** Если просроченного долга у вас нет, то сообщите это коллектору. Звонки не прекратились? Пишите жалобу в прокуратуру, в Управление Роспотребнадзора по Томской области.

**3.** Если просроченная задолженность у вас есть, объясните коллектору причину, по которой она появилась, сообщите, что планируете договориться с банком о сроках погашения платежа, обговорить возможность реструктуризации долга. Но платите только по реквизитам банка, в котором брали кредит, не вносите платеж на «левые» счета.

**4.** Записывайте ваши разговоры с коллекторами на диктофон. Современные аппараты позволяют вести запись разговоров без применения специальных технических устройств. Обязательно предупредите собеседника о том, что ведете диктофонную запись. Это может избавить вас от неприятных выпадов с его стороны.

Предложите консультируемым следующий алгоритм действий, если коллекторы пришли к ним в дом. Лучше вообще не впускать коллекторов в квартиру. Если есть желание пообщаться, делайте это через закрытую дверь. Начнут ломать замки, двери — срочно звоните в полицию. Предупредите незваных гостей о своем звонке. Но если дверь все-таки открыли...

**1.** Потребуйте от коллекторов представиться: назвать фамилию, имя, отчество, организацию, которую представляют, контакты этой организации.

**2.** Не пускайте коллекторов в квартиру. Входить в помещение без вашего согласия они не имеют права. Если же коллекторы пытаются войти в квартиру против вашей воли, звоните в полицию (102, 112 — единая служба спасения).

**3.** Если коллекторы все-таки прошли в помещение без вашего согласия, предупредите их об уголовной ответственности. Сообщите, что решать вопрос о задолженности с ними не собираетесь, а спор разрешите в судебном порядке. Действия коллекторов в данном случае подпадают по ст. 139 УК РФ «Нарушение неприкосновенности жилища». После их ухода напишете заявление в полицию с требованием привлечь коллекторов к уголовной ответственности.

**4.** Если коллекторы угрожают вам насилием или применяют физическую силу, зовите на помощь соседей, попытайтесь позвонить в полицию. По возможности выйдите на лестничную клетку и постучите в двери соседних квартир, либо выйдите во двор и попросите о помощи. Знайте,

что в данном случае действия коллекторов могут квалифицироваться по ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью». Пишите заявление в полицию.

Обратите внимание консультируемых, что их задолженность не дает права оскорблять, унижать их и членов их семьи. Если ситуация стала критической, предложите рассмотреть возможность объявления банкротства.

## **Банкротство физических лиц**

Банкротство физических лиц регулируется Главой X Федерального закона от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

Объясните, что если долг консультируемого более 500 000 рублей и он не в состоянии рассчитаться по этому долгу в течение 30 дней с момента неплатежеспособности, то он обязан подать заявление в Арбитражный суд Томской области (tomsk.arbitr.ru). За неисполнение этой обязанности предусмотрен штраф.

Обратиться в суд консультируемый может сам в отношении себя, а также могут кредиторы должника (например, банк) и уполномоченные органы (например, налоговая служба). Объясните, как правильно подать заявление в суд.

**1.** Внесите на депозит суда сумму единовременного вознаграждения финансовому управляющему.

Финансовый управляющий — менеджер процедуры банкротства, которому поручается вести финансовые дела должника. Должник может выбрать СРО Арбитражных управляющих, а финансового управляющего должен выбрать суд. Финансовый управляющий вправе оспаривать от имени гражданина сделки, возражать против требований кредиторов, запрашивать в компетентных органах информацию об имуществе гражданина.

**2.** Оплатите госпошлину.

**3.** Подайте заявление в суд, приложив к нему следующие документы (при наличии):

- ▶ список кредиторов;
- ▶ документы, подтверждающие задолженность;

- ▶ опись имущества, документы права собственности;
- ▶ сведения о счетах в банках;
- ▶ документы о сделках с недвижимостью, транспортными средствами и иных сделках свыше 300 000 рублей;
- ▶ документы о доходах за 3 последних года;
- ▶ копию документов (страхового свидетельства, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, свидетельства о заключении и расторжении брака, сведений о разделе имущества, свидетельства о рождении ребенка, брачного договора);
- ▶ сведения о состоянии индивидуального лицевого счета;
- ▶ квитанция об оплате госпошлины;
- ▶ квитанция о перечислении средств на депозит суда;
- ▶ копии квитанций о направлении заказных писем с заявлением своим кредиторам.

**4.** Копию заявления в суд направьте своим кредиторам заказными письмами.

**5.** На сайте [www.arbitr.ru](http://www.arbitr.ru) можно ознакомиться с решением суда, пожаловаться на действия судьи, найти бланки заявлений о признании гражданина несостоятельным (банкротом), а также подать заявление электронно.

Расскажите, как проходит рассмотрение заявления в суде. Суд обязан рассмотреть заявление гражданина о признании его банкротом в срок не ранее чем через 15 дней после его подачи и не позднее 3 месяцев. При этом суд, изучив заявление и все приложенные документы, может:

- ▶ признать заявление обоснованным и ввести процедуру реструктуризации долгов гражданина;
- ▶ признать заявление необоснованным и оставить его без рассмотрения: гражданину будет предложено дополнительно доказать свою финансовую несостоятельность;
- ▶ признать заявление необоснованным и прекратить производство по делу.



Разъясните вопросы, связанные с реструктуризацией долгов и продажей имущества должника. После рассмотрения заявления суд рассматривает возможность реструктуризации долга. Кредиторам и должнику предлагается договориться: увеличить срок погашения кредита, снизить размер ежемесячного платежа и т. п. Цель реструктуризации долга — помочь гражданину восстановить платежеспособность и погасить долги по утвержденному плану.

Сведения о начале процедуры реструктуризации долгов должны быть опубликованы в газете «Коммерсантъ» и включены в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве ([bankrot.fedresurs.ru](http://bankrot.fedresurs.ru)). Делает это финансовый управляющий.

Гражданин или кредиторы могут самостоятельно предоставить финансовому управляющему проект плана реструктуризации долгов. В проект плана обязательно должны быть включены порядок и сроки погашения требований всех известных кредиторов. Срок реализации плана не может превышать 3 лет. Проект плана реструктуризации должен быть одобрен кредиторами на общем собрании, одобрен самим должником и утвержден судом.

Если все обязательства гражданином будут исполнены, суд вынесет определение о завершении процедуры реструктуризации долгов и гражданин банкротом признан не будет.

Процедура реструктуризации долгов включает:

- 1.** Введение моратория на все требования кредиторов;
- 2.** Прекращение начисления всех неустоек, штрафов, пеней.
- 3.** Прекращение всех судебных разбирательств по требованиям о взыскании долгов в отношении должника;
- 4.** Приостановление всех имеющихся исполнительных производств (за исключением уплаты алиментов, возмещения вреда здоровью и некоторых других взысканий).

Если финансовому управляющему так никто и не предоставил проект плана реструктуризации или этот план не был утвержден на собрании кредиторов, должником или судом, суд признает гражданина банкротом и выносит решение о реализации имущества гражданина на торгах.

Цель процедуры — пропорционально погасить долги перед кредиторами средствами, вырученными от продажи имущества должника. Обратите внимание консультируемых, что у должника не имеют права отобрать:

- ▶ жилое помещение (его части), если для гражданина-должника и членов его семьи, совместно проживающих в принадлежащем помещении, оно является единственным пригодным для постоянного проживания помещением, за исключением обстоятельства, при котором оно является предметом ипотеки;
- ▶ предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и другие), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;
- ▶ имущество, необходимое для профессиональных занятий гражданином-должника, за исключением предметов, стоимость которых превышает 100 МРОТ;
- ▶ используемые для индивидуальных целей племенной, молочный и рабочий скот, оленей, кроликов, птицу, пчел, корма, необходимые для их содержания до выгона на пастбища (выезда на пасеку), а также хозяйственные строения и сооружения, необходимые для их содержания;
- ▶ семена, необходимые для очередного посева;
- ▶ продукты питания и деньги на общую сумму не менее величины прожиточного минимума самого гражданина-должника и лиц, находящихся на его иждивении;
- ▶ топливо, необходимое семье гражданина-должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления в течение отопительного сезона своего жилого помещения;
- ▶ средства транспорта инвалида и другое необходимое инвалиду имущество;
- ▶ призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден гражданин-должник.

После реализации имущества финансовый управляющий производит расчеты с кредиторами. Если имущества было недостаточно, чтобы рас-

считаться со всеми кредиторами, то оставшиеся требования все равно считаются погашенными.

Расскажите про последствия признания должника банкротом. С даты вынесения судом определения о признании гражданина банкротом он не вправе:

- ▶ в течение 5 лет брать кредиты и (или) займы без указания факта своего банкротства, при этом все имущественные сделки и операции от имени должника может совершать только его финансовый управляющий;
- ▶ в течение 5 лет повторно обратиться в суд о признании себя банкротом;
- ▶ в течение 3 лет быть руководителем или учредителем юридического лица.

Закон не освобождает банкрота от следующих обязанностей:

- ▶ уплата алиментов;
- ▶ возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью;
- ▶ возмещение морального вреда;
- ▶ оплата текущих платежей (например, за коммунальные услуги).



Проект реализуется в рамках Региональной программы  
повышения финансовой грамотности Томской области

**(3822) 716-797**

[соцфинансы.рф](http://соцфинансы.рф)