

При обращении в письменном виде в обращении необходимо указать следующую информацию:
Фамилия, имя, отчество / Наименование организации

Контактные данные: телефон, почтовый адрес, адрес электронной почты

Подтвердить полномочия представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг (страхователя / застрахованного / потерпевшего)

Текст обращения по сути ситуации, вызвавшей намерение обратиться к Страховщику

Дату составления обращения и подпись (при подаче обращения в письменной форме)

Для юридических лиц – необходимо указание фамилии, имени, отчества лица, подписавшего обращение, и подтверждение полномочий на представление интересов юридического лица. Вы можете приложить к обращению необходимые копии документов.

Как вы получите ответ?

Ответ может быть направлен по удобному вам каналу. Если в обращении вы не указали предпочтительный способ получения ответа, то мы ответим тем же способом, каким вы направили свое обращение.

Сколько нам потребуется времени, чтобы ответить?

Мы делаем все необходимое для того, чтобы рассмотреть обращение максимально оперативно. Ответ на обращение будет направлен в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами. В исключительных случаях, при необходимости получения дополнительных документов, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем до 25 рабочих дней от даты обращения

В следующих случаях обращение получателя страховых услуг может быть оставлено без ответа:

1. В обращении недостаточно данных для идентификации клиента
2. Текст обращения не поддается прочтению
3. В обращении содержатся только те вопросы, на которые ранее давался ответ по существу, при этом в обращении не приводятся новые доводы
4. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей

В какие вышестоящие и надзорные инстанции также может быть направлено обращение ?

Служба финансового уполномоченного (в случае возникновения спорных ситуаций со страховой компанией финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование, что позволяет избежать обращения в суд): на бумажном носителе: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3 в электронной форме: <https://finombudsman.ru/lk/login>

Центральный Банк Российской Федерации на бумажном носителе по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 в электронной форме через интернет-приемную: <https://www.cbr.ru/Reception/>

В саморегулируемую организацию — Всероссийский союз страховщиков на бумажном носителе в виде почтового отправления: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3 в электронной форме: mail@ins-union.ru