

## **Порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг (выдержки из ЛНА по обращениям)**

1) Обращения, поступившие в ООО СК «Согласие-Вита» от получателя страховых услуг или его представителя, в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, подлежат обязательному рассмотрению.

2) Обращения в ООО СК «Согласие-Вита» могут быть направлены одним из следующих способов:

- в электронной форме на официальном сайте ООО «СК «Согласие-Вита» через форму «Обратная связь»
- на официальный электронный адрес ООО «СК «Согласие-Вита» - [info@soglasie-vita.ru](mailto:info@soglasie-vita.ru)
- через «Почту России» или иные организации, оказывающие почтовые и/или экспедиционные услуги по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, ООО «СК «Согласие-Вита»
- лично в офис ООО СК «Согласие-Вита»

3) Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней. ООО СК «Согласие-Вита» информирует получателя страховых услуг о получении его обращения в случае электронного обращения. При поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу получателя страховых услуг.

4) Предельный срок рассмотрения обращения составляет тридцать дней с момента регистрации обращения, за исключением случаев, когда для ответа на обращение необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг должен быть письменно уведомлен в установленный для рассмотрения обращений срок. Итогом рассмотрения обращения является направление мотивированного ответа получателю страховых услуг или принятие решения об оставлении обращения без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 8.

5) Ответ на обращение подписывается руководителем или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

6) Ответ направляется по адресу, указанному в обращении, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг. В случае направления обращения от имени получателя страховых услуг его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному получателем страховых услуг.

### **7) Рекомендации по включению в обращение информации и документов (при их наличии):**

- номер и дата заключения договора, заключенного между потребителем страховых услуг и ООО СК «Согласие-Вита»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

**Обращаем ваше внимание, что обращение получателя страховых услуг должно содержать следующую информацию о:**

1. Дате направления заявления.
2. Финансовой организации, в которую направляется заявление:
  - наименование;
  - место нахождения;
  - адрес.
3. Лице, направляющем заявление:
  - вид обратившегося лица (потребитель, страхователь, застрахованное лицо, выгодоприобретатель, представитель вышеуказанных лиц);
  - подробные идентификационные сведения об обратившемся лице:

В случае, если заявление направляется физическим лицом:

  - фамилия, имя, отчество
  - копия документа, удостоверяющий личность, страницы с фотографией и пропиской
  - дата рождения
  - место рождения
  - место жительства или место пребывания
- 3.2.2. в случае, если заявление направляется юридическим лицом:
  - наименование
  - место нахождения
  - дата государственной регистрации
  - идентификационный номер налогоплательщика
- 3.3. почтовый адрес;
- 3.4. номер телефона;
- 3.5. адрес электронной почты;
- 3.6. подпись для обращений на бумажном носителе: для получателей страховых услуг – юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение, и подтверждение полномочий данного подписанта о предоставлении интересов юридического лица.
5. О реквизитах банковского счета (в случае, если требование потребителя является денежным).
6. О документах, прилагаемых к заявлению: если предусмотрено типовой формой ООО СК «Согласие-Вита», отметки о предоставленных документах, в соответствии со списком, указанным в заявлении

**8) Ответ на обращение не дается в следующих случаях:**

- в обращении недостаточно данных для идентификации получателя страховых услуг;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

**9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение**, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного

решения.

10. В случае поступления претензии от получателя страховых услуг ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора страхования, ООО СК «Согласие-Вита» обеспечивает рассмотрение такой претензии в порядке, установленном законом и (или) определенном в договоре страхования.

11. Обращения, поступившие к **страховому агенту**, подлежат обязательной передаче ООО СК «Согласие-Вита» не позднее дня его поступления к агенту путем направления скан-образов документов на электронный адрес: [info@soglasie.ru](mailto:info@soglasie.ru) с последующей передачей в течение 30 календарных дней оригиналов документов в адрес страховщика.

12. Получатель страховых услуг должен быть проинформирован **страховым агентом** о порядке рассмотрения обращений с указанием адресов и способов приема обращений, указанных на официальном сайте ООО СК «Согласие-Вита».