

Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания "ЭКИП"

(ОГРН:1027739423260)

РЕКОМЕНДАЦИИ

по подготовке жалоб и обращений в страховую организацию

г. Москва

«15» апреля 2019 г.

В целях исполнения п. 4.1.7. Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, настоящим доводим до сведения получателей страховых услуг следующие рекомендации по подготовке обращений (жалоб) в страховую организацию.

1. Под обращением (жалобой) понимается направленная в страховую организацию получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг.

2. При составлении получателей страховых услуг обращения (жалобы) подлежит указанию:

- наименование страховой организации – адресата обращения (жалобы);
- фамилия, имя отчество (при наличии) физического лица, полное или сокращённое наименование, основной государственный регистрационный номер юридического лица;
- почтовый (электронный адрес) на который должен быть отправлен ответ на обращение;
- сведения о необходимости информирования страховой организацией получателя страховых услуг о получении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме);
- номер договора, заключенного между потребителем страховых услуг и страховой организацией;
- 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 (при направлении в электронной форме, получатель страховых услуг может приложить к такому обращению копии документов в электронной форме).
- личная подпись для физических лиц (при поступлении обращения в бумажной форме), подпись уполномоченного лица с указанием на основание таких полномочий, печать, в случаях, установленных законом, для юридических лиц (при поступлении обращения в бумажной форме), дата обращения.

3. Обращение (жалоба) должно содержать достаточно данных для определения получателя страховых услуг. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Обращение не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.

4. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее. Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

5. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней. Страховая организация информирует получателя страховых услуг о получении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу получателя страховых услуг).

Генеральный директор
ООО Страховая компания "ЭКИП"

Бирюков Д.А.

"15" апреля 2019 г.