

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ СТРАХОВЫХ УСЛУГ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ)

В соответствии с подпунктом 7 п. 1.2. Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утвержденным решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) 09.08.2018,

обращение (жалоба) – 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.

В обращении, направленном в страховую организацию, должны быть:

Данные, обязательные для определения получателя страховых услуг

- фамилия, имя, отчество (при наличии) – для физического лица;
- наименование - для юридического лица;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон получателя страховых услуг;
- подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;
- подпись получателя страховых услуг - для обращений на бумажном носителе;
- для юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение, и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица.

Данные для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения

- номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и АО «Страховая компания АСКО-Центр»;
- 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.

Обращение на бумажном носителе направляется через «Почту России» или иные организации, оказывающие почтовые или экспедиционные услуги, по адресу: **305004, Курск, Челюскинцев, 14.**

Обращения в виде электронного документа направляются на адрес **info@asko-center.ru**, размещенный на официальном сайте АО «Страховая компания АСКО-Центр» **www.asko-center.ru**.

Обращения, направленные на другие электронные адреса АО «Страховая компания АСКО-Центр» или посредством иных механизмов, в том числе через социальные сети, рассмотрению не подлежат.

В соответствии с п. 4.1.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц **ответ на обращение не дается в следующих случаях:**

- 1) в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) 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;
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу АО «Страховая компания АСКО-Центр», имуществу, жизни и (или) здоровью работников АО «Страховая компания АСКО-Центр»;
- 5) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- 6) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

В соответствии с п. 4.1.9 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц **обращение, в котором обжалуется судебное решение**, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.