

УТВЕРЖДЕНО

Приказом №31/1

Генеральный директор

ООО «СМО «Спасение»

« 08 » апреля 2020 г.

Рекомендации по подготовке и направлению жалоб и обращений в общество с ограниченной ответственностью «Страховое медицинское общество «Спасение»

Казань, 2020 г.

#### Способы и адреса для направления обращений получателей страховых услуг:

#### Обращения получателя страховых услуг могут быть переданы следующим способами:

* 1. В страховую организацию – ООО «СМО «Спасение»:

1.1.1. в письменной форме на бумажном носителе при личном обращении:

- через работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг;

- через приемную по адресу Республика Татарстан, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, этаж 3;

- через филиал ООО «СМО «Спасение» в Республике Башкортостан «Башкирская Медицинская Страховая Компания по адресу 450077, Республика Башкортостан, г. Уфа., ул. Достоевского, 100;

* + 1. в письменной форме, путем направления обращения на адрес: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, этаж 3;

1.1.3. в электронной форме:

- через официальный электронный почтовый ящик office@spasenie-med.ru, ufa@16sp.ru;

- на сайте ООО «СМО «Спасение» через раздел «Вопрос-ответ» (http://www.spasenie-med.ru/questions\_and\_answers/);

- из личного кабинета получателя страховых услуг, зарегистрированного на официальном сайте ООО «СМО «Спасение»;

- через официальный сайт финансового уполномоченного https://finombudsman.ru/ по стандартной форме в соответствии со статьей 16 Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"

* 1. В орган, осуществляющий страховой надзор, – Банк России:
		1. в электронной форме через Интернет-приемную на сайте [www.cbr.ru/Reception/](https://www.cbr.ru/Reception/);
		2. в письменной форме, путем направления обращения (или нарочно) на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.
	2. В саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков:
		1. в письменной форме, путем направления обращения на адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;
		2. в электронной форме, путем направления обращения на электронный адрес: mail@ins-union.ru
	3. С 28.11.2019 года в орган досудебного рассмотрения споров – в Службу финансового уполномоченного (за исключением жалоб и обращений по обязательному медицинскому страхованию):
		1. в письменной форме, путем направления обращения (или нарочно) на адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом. 3;
		2. в электронной форме через Личный кабинет на сайте <https://finombudsman.ru/contacts/>.
1. **Рекомендации по подготовке обращения в страховую организацию**

2.1. Обращение получателя страховых услуг можно подготовить:

* + с указанием страховой организации (ООО «СМО «Спасение») без адресного получателя;
	+ на имя генерального директора ООО «СМО «Спасение»;
	+ на имя конкретного получателя с указанием фамилии, имени, отчества, должности и подразделения.
	1. В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:
	+ фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица/индивидуального предпринимателя;
	+ наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
	+ почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон заявителя;
	+ подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;
	+ 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 представлении интересов юридического лица.
	1. Обращение получателя страховых услуг может быть написано от руки четким разборчивым почерком, либо машинописным способом, либо посредством электронных печатающих устройств и не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.
	2. Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении рекомендуется включить в обращение следующую информацию (доказательства) (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем 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;

- иные доказательства (видео, аудиозаписи, документы и прочие), которые могут оказать содействие в рассмотрении обращения.

3. Обращения получателей страховых услуг, направленные в электронной форме на другие адреса электронной почты или другими способами, помимо указанных в п. 1.1 настоящих Рекомендаций, признаются не поступившими в страховую организацию.