

Порядок рассмотрения обращений ООО СК «Согласие-Вита»

1. *Обращение* - направленная в Компанию 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 Компании по оказанию страховых услуг.

Требования настоящего Порядка не распространяются на процесс и сроки рассмотрения заявления о заключении договора страхования, заявления об осуществлении страховой выплаты, заявления об изменении условий договора страхования, заявления об отказе от договора страхования и уведомления о наступлении страхового случая.

2.

	Каналы поступления обращений:
1.	По электронному адресу компании info@soglasie-vita.ru
2.	Личное посещение офисов ООО «СК «Согласие» / ООО СК «Согласие-Вита»
3.	Через сайт компании http://www.soglasie-vita.ru (форма обратной связи)
4.	Через страхового агента / Партнёра
5.	Пакет документов, направленных по «Почте РФ» или иные организации, оказывающие почтовые и/или экспедиционные услуги, или нарочным по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, ООО «СК «Согласие-Вита»
6.	Любому работнику Компании письменно
7	С Личного кабинета Компании на сайте Банка России (ЛК ЦБ)

3. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления страховщику.

4. При поступлении обращения в форме электронного документа, страховщик уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, аналогичным способу поступления обращения.

5. Срок рассмотрения обращений составляет 30 календарных дней с даты поступления; срок рассмотрения обращений, поступивших по каналу Личного кабинета Компании на сайте Банка России, составляет 15 рабочих дней с даты регистрации обращения. При необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения страховщик вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней. При этом страховщик уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо

способом, предусмотренным условиями договора страхования. Если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, то ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

7. Ответ на обращение по существу не дается страховщиком в случаях, когда:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана Фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу субъекта страхового дела, угрозы жизни, здоровью и имуществу субъекта страхового дела, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, а также членов его семьи, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника субъекта страхового дела, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 7 настоящего Порядка, страховщик принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

9. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, страховщик вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется письменно в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.