

Информация о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, включая информацию о способах и адресах для направления обращений, а также о способах защиты прав получателей страховых услуг, о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора

Защита прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг при заключении / исполнении / расторжении договоров страхования осуществляется следующими способами:

1. Направление обращений получателей страховых услуг в страховую компанию

Получатели страховых услуг вправе обратиться в ООО СК «Росгосстрах Жизнь»:

А) по телефону 8 (800) 100-12-10 (по вопросам получения полной информации о страховом продукте, правилах страхования, страховой компании, консультации по общим вопросам);

Б) в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: info@rgsl.ru

В) посредством предоставления письменного обращения лично (через уполномоченного представителя):

- в адрес центрального офиса: 121059, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Киевская, д. 7, к. 1

Г) посредством почтового отправления: 119991, г. Москва-59, ул. Киевская, д. 7, к. 1

Д) через личный кабинет страхователя (при наличии).

2. Направление обращений получателей страховых услуг в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, - Центральный банк Российской Федерации (Банк России)

Получатели страховых услуг вправе обратиться в Центральный банк Российской Федерации (Банк России) следующими способами*:

А) через контактный центр по телефонам:

- 8 (800) 300-30-00 (Бесплатно для звонков из регионов России)

- +7 (499) 300-30-00 (В соответствии с тарифами вашего оператора)

- 300 (Бесплатно для звонков с мобильных телефонов)

Б) через интернет приемную: <https://www.cbr.ru/Reception/>

В) посредством почтового отправления: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Г) посредством факса: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса: +7 495 771-48-30)

Д) через экспедицию Банка России: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

**Актуальная контактная информация указана на сайте <http://www.cbr.ru/contacts/>*

3. Направление обращений получателей страховых услуг в саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков

Получатели страховых услуг вправе обратиться во Всероссийский союз страховщиков следующими способами:

А) в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3;

Б) в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: mail@ins-union.ru

4. Направление обращений получателей страховых услуг в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Получатели страховых услуг вправе обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека следующими способами:

А) в письменной форме по адресу: 127994, г. Москва, Вадковский переулок, д. 18, стр. 5 и 7;

Б) в электронной форме: на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по электронному адресу: www.rospotrebnadzor.ru/feedback

5. Досудебное урегулирование спора

Получатели страховых услуг вправе осуществлять защиту своих прав и законных интересов в порядке досудебного урегулирования спора путем направления претензии в адрес ООО СК «Росгосстрах Жизнь»:

А) Лично (через уполномоченного представителя) предоставив письменное обращение:

- в адрес центрального офиса: 121059, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Дорогомилово, ул. Киевская, д. 7, к. 1

Б) посредством почтового отправления: 119991, г. Москва-59, ул. Киевская, д. 7, к. 1

В) через личный кабинет страхователя (при наличии)

6. Досудебное обращение в Службу финансового уполномоченного

С 28.11.2019 года действует новый порядок урегулирования споров, а именно, в случае, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей, обязательным является обращение к финансовому уполномоченному:

Путем заполнения стандартной формы на сайте финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>

Путем направления письменного обращения в адрес Службы финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3

Телефон Службы финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10

7. Защита прав и законных интересов получателей страховых услуг в судебном порядке

Получатели страховых услуг вправе осуществлять защиту своих прав и законных интересов через суд, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.