

Защита прав и интересов получателей страховых услуг

1. Обращения в ООО «Челлендж Групп – Страховые консультанты и брокеры» могут быть направлены способами, перечисленными в разделе Контакты.
2. Просьба в обращении указывать:
 - 2.1 фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с пунктом 4.2.1 Стандарта, для направления 21 ответа на обращение, подпись (для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с пунктом 4.2.1 Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);
 - 2.2 номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;
 - 2.3 изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - 2.4 наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - 2.5 дата составления обращения и подпись заявителя (или его уполномоченного представителя);
 - 2.6 иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
 - 2.7 копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
3. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:
 - 3.1 в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, установленные пунктом 4.2.6 Стандарта (фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом), адрес электронной почты, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
 - 3.2 в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страхового брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страхового брокера, а также членов их семей;
 - 3.3 текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 3.4 в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
4. Жалобы (обращения) могут быть направлены также в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью ООО «Челлендж Групп – Страховые консультанты и брокеры».
 - 4.1. Обращение в Центральный Банк России можно подать одним из следующих способов:
 - в письменной форме по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

- в электронной форме: на официальном сайте Банка России по электронному адресу www.cbr.ru/Reception/
- бесплатно для звонков из регионов России 8-800-300-30-00 круглосуточно

4.2. Обращение в территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (по вопросам нарушения прав потребителей – физических лиц, при осуществлении прав по договору страхования исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности). Способы направления обращений получателей страховых услуг в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

- в письменной форме по адресу: Вадковский переулок, д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994
- в электронной форме: на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по электронному адресу <https://www.rospotrebnadzor.ru/feedback/>.

4.3. Обращение в Ассоциацию профессиональных страховых брокеров. Способы направления обращений получателей страховых услуг Ассоциацию профессиональных страховых брокеров:

- в письменной форме по адресу: ул. Земляной Вал, д. 64 стр. 2, г. Москва, 109004
- в электронной форме: на официальный сайт Ассоциации профессиональных страховых брокеров по адресу электронной почты: info@insurancebroker.ru.

4.4. Обращение с жалобой в Российский Союз Автостраховщиков (РСА) www.autoins.ru (по вопросам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО)). Способы направления обращений получателей страховых услуг в Российский союз автостраховщиков:

- в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: ул. Люсиновская, д. 27, строение 3, г. Москва, 115093;
- в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: request@autoins.ru.

5. Обращение с иском в суд – в порядке, установленном действующим законодательством.