

Жалоба (обращение) – направленная страховщику 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 страховщика по оказанию страховых услуг

Жалоба (обращение) может быть написана 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

В случае возникновения жалоб и обращений для действующих и потенциальных клиентов страховщика предусмотрены следующие каналы:

- **Электронный адрес:** info-ins@rncb.ru
- **Почтовый адрес:** 115280, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, ул. Ленинская слобода, д. 19, этаж 3, помещ. 70;

В целях сокращения сроков рассмотрения обращения клиента просим указать следующую информацию и приложить документы при наличии последних:

- Ф.И.О. инициатора обращения (полностью)
- Контактная информация инициатора обращения (телефон, эл. почта, почтовый адрес)
- Суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)
- Информация по страхователю/застрахованному (если отличается от инициатора обращения): Ф.И.О. (ФЛ)/ наименование Общества (ЮЛ); номер договора страхования/дата страхового случая
- Наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника страховщика, действия (бездействия) которого обжалуются
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

Обращение может быть оставлено без ответа в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 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;
- текст обращения не поддается почтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.