

# ПАМЯТКА

Получатель страховых услуг **ПРИ НАРУШЕНИИ** его прав, свобод и законных интересов имеет право направить **письменное обращение** непосредственно в ООО СК «Тюмень-Полис» путем почтовой, курьерской или электронной связи, а также лично либо через своего представителя (при наличии у последнего документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя).

**ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБА)** – направленная в ООО СК «Тюмень-Полис» 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 страховой организации по оказанию страховых услуг.

Обращение:

- ! на бумажном носителе может быть подано посредством:
  - личного обращения заявителя в ООО СК «Тюмень-Полис» (через приемную по адресу: ул. Малыгина д. 84, г. Тюмень) с понедельника по четверг с 8<sup>30</sup> часов до 17<sup>45</sup> часов, в пятницу с 8<sup>30</sup> часов до 16<sup>30</sup> часов, обед с 13<sup>00</sup> часов до 14<sup>00</sup> часов (выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни);
  - направления по адресу: ул. Малыгина д. 84, г. Тюмень, Тюменская область, 625026, через «Почту России» или иные организации, оказывающие почтовые или экспедиционные услуги.
- ! в виде электронного документа может быть подано посредством направления на официальный адрес ООО СК «Тюмень-Полис» [info@tyumen-polis.ru](mailto:info@tyumen-polis.ru) или через форму обратной связи «Задать вопрос» на официальном сайте ООО СК «Тюмень-Полис» <http://www.tyumen-polis.ru>.

**Обращения, поданные каким-либо другим способом (направленные на другие электронные адреса, в том числе через социальные сети, переданные через другие отделы ООО СК «Тюмень-Полис», посредством других механизмов или третьих лиц без соответствующих полномочий) рассмотрению не подлежат.**

В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица;
- Наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
- Почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- 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;

При отсутствии вышеуказанной информации обращение получателя страховых услуг может быть оставлено без ответа в соответствии с п. 4.1.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утвержденным Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол № КФНП-24 от 9 августа 2018 года).

Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении рекомендуется указать:

- 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.

При обращении в ООО СК «Тюмень-Полис» просим Вас использовать

[\*\*ТИПОВОЙ БЛАНК ОБРАЩЕНИЯ.\*\*](#)