Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемой организации, объединяющих страховые организации

1. Общие сведения

- Полное и сокращенное наименовании страховщика: https://euro-ins.ru/o-kompanii
- Номер и дата выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности: https://euro-ins.ru/o-kompanii/licenzii-na-strakhovanie
- Членство в саморегулируемой организации: https://euro-ins.ru/o-kompanii

2. Контактная информация

- Адрес страховщика: https://euro-ins.ru/kontakty
- Адрес официального сайта страховой организации: https://euro-ins.ru/o-kompanii

3. Руководство

- Руководство страховой организации: https://euro-ins.ru/o-kompanii/uchrediteli

4. Виды страхования

- Перечень осуществляемых страховщиком видов страхования: https://euro-ins.ru/o-kompanii/vidy-strakhovaniya

5. Контролирующие органы. Обращения получателей страховых услуг. Защита прав получателей страховых услуг.

- Орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховщиков: Способ и адрес для направления обращений получателей страховых услуг страховщику:Способ защиты прав получателей страховых услуг:
- Жалобы (обращения) могут быть направлены в органы осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемые организации, членом которых является страховая организация:
- Центральный банк Российской Федерации (Банк России) www.cbr.ru — в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 107016, город Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России — для направления обращения в электронной форме использовать Интернет-приемную www.cbr.ru — позвонив по телефонам: 300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов) 8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России) +7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора)
- Всероссийский союз страховщиков (ВСС) ins-union.ru — в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 115093, город Москва, ул. Люсиновская,

д. 27, стр. 3; — в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: mail@ins-union.ru

- Российский Союз Автостраховщиков (РСА) autoins.ru (по вопросам обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) — в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 115093, город Москва, ул. Люсиновская, д. 27, строение 3; — в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: request@autoins.ru
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) rospotrebnadzor.ru (по вопросам нарушения прав потребителей – физических лиц, осуществляющих права по договору страхования исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности). В формате в формате передачи информации, предусмотренной на сайте Роспотребнадзора.
- Информация о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии):— Защита прав получателей страховых услуг осуществляется в соответствии с действующим Гражданским Законодательством Российской Федерации.
- Головной офис ООО РСО «ЕВРОИНС» — в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 214000, Смоленская область, г. Смоленск, ул. Глинки, д. 7, этаж 2, помещение 3
- Московский филиал (Москва и Центральный федеральный округ) — в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 109147, Москва, ул. Воронцовская, д. 35Б, корп. 2, офис 629 — в форме электронного документа на странице «Направление обращения/претензии»
- Финансовый уполномоченный finombudsman.ru
- Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.
- Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов: — в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного: finombudsman.ru; — в письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 (до направления обращения финансовому уполномSоченному Вам необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой Вы имеете претензии) Телефон Службы финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 – звонок по России бесплатный.

- В соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее также – Федеральный закон № 123-ФЗ): начиная с 1 июня 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении всех страховых организаций, которые осуществляют деятельность по ОСАГО, ДСАГО и страхованию средств наземного транспорта (кроме железнодорожного).
- Начиная с 28 июня 2019 года потребитель финансовых услуг направляет обращение финансовому уполномоченному в отношении всех страховых организаций (кроме организаций, которые осуществляют исключительно обязательное медицинское страхование).
- Для целей Федерального закона № 123-ФЗ под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- Статьей 16 Федерального закона № 123-ФЗ, установлен новый порядок направления обращений потребителей финансовых услуг в страховую организацию.
- До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление в письменной или электронной форме.
- Финансовая организация (страховщик) обязана рассмотреть заявление потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования: — в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней; — в течение тридцати дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг в иных случаях.
- Ответ на заявление потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.
- Потребитель финансовых услуг вправе направить обращение финансовому уполномоченному после получения ответа финансовой организации либо в случае неполучения ответа финансовой организации по истечении соответствующих

сроков рассмотрения финансовой организацией заявления потребителя финансовых услуг, установленных Федеральным законом № 123-ФЗ.

- Обращение направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.
- Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации. В последнем случае рассмотрение обращения финансовым уполномоченным осуществляется за плату в размере, установленном Советом Службы финансового уполномоченного.
- Базовые стандарты совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке
- Базовые стандары защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг