

Часто задаваемые вопросы в Центральный банк Российской Федерации, связанные с добровольным страхованием, и ответы на них (часть 9)

□ Могу ли я досрочно расторгнуть со страховой организацией договор добровольного страхования?

Вы можете отказаться от договора по определенным видам добровольного страхования, воспользовавшись «периодом охлаждения». Для этого необходимо обратиться с письменным заявлением в страховую компанию в течение 5 рабочих дней со дня заключения договора (страховщик может установить более длительный срок) независимо от момента уплаты страховой премии.

«Период охлаждения» действует для следующих видов страхования (распространяется также и на договоры, заключенные одновременно с договором ОСАГО):

- страхование жизни на случай смерти, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события;
- страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика;
- страхование от несчастных случаев и болезней;
- медицинское страхование;
- страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта);
- страхование имущества граждан, за исключением транспортных средств;
- страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств (например, ДСАГО);
- страхование гражданской ответственности владельцев средств водного транспорта;
- страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам;
- страхование финансовых рисков.

Если на момент обращения в страховую компанию договор не начал свое действие, то уплаченная Вами страховая премия подлежит возврату в полном объеме.

Если же на момент обращения в страховую компанию договор начал действовать, то страховая компания вправе удержать часть уплаченной страховой премии пропорционально количеству дней, прошедших с начала

действия договора и до момента его прекращения (дата получения письменного заявления страховой компанией).

Если на момент обращения в страховую компанию договор начал действовать, но произошло событие, имеющее признаки страхового случая, то уплаченная страховая премия возврату не подлежит.

Общий порядок досрочного расторжения договоров страхования установлен статьей 958 Гражданского Кодекса Российской Федерации. В соответствии с ним, Вы вправе расторгнуть договор добровольного страхования в любой момент. При этом условия расторжения определяются договором страхования и Правилами страхования, в соответствии с которыми заключен договор (Правила страхования предоставляются при заключении договора и размещаются на сайте страховой компании в сети «Интернет»).

□ Как я могу досрочно расторгнуть со страховой организацией договор добровольного страхования?

Для расторжения договора добровольного страхования Вам необходимо обратиться с соответствующим заявлением в страховую организацию. Порядок досрочного расторжения договора добровольного страхования устанавливается Правилами страхования, в соответствии с которыми заключен договор.

В случае отказа от договора на условиях «периода охлаждения» необходимо обратиться с письменным заявлением в страховую компанию в течение 5 рабочих дней (страховщик может установить более длительный срок) с момента заключения договора добровольного страхования.

□ При досрочном расторжении договора добровольного страхования будет ли мне возвращена страховая премия?

Если для отказа от договора добровольного страхования Вы воспользовались «периодом охлаждения», то страховая премия подлежит возврату в полном объеме, если на момент обращения с заявлением об отказе от договора страхования в страховую компанию договор добровольного страхования не начал свое действие.

Если на момент обращения в страховую компанию договор начал действовать, то страховая компания вправе удержать часть уплаченной страховой премии пропорционально количеству дней, прошедших с начала действия договора и до момента его прекращения (дата получения письменного заявления страховой компанией).

Если на момент обращения в страховую компанию договор начал действовать, но произошло событие, имеющее признаки страхового случая, то уплаченная страховая премия возврату не подлежит.

Причитающаяся страховая премия подлежит выплате в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня получения письменного заявления страховой компанией.

В других случаях отказа от договора страхования (не на условиях «периода охлаждения») уплаченная страховой организации страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.

□ Могу ли я досрочно расторгнуть со страховой организацией договор добровольного страхования?

В соответствии со статьей 958 Гражданского Кодекса Российской Федерации Вы вправе отказаться до договора добровольного страхования. При этом условия расторжения установлены условиями Правил страхования, в соответствии с которыми заключен договор.

□ Как я могу досрочно расторгнуть со страховой организацией договор добровольного страхования?

Для расторжения договора добровольного страхования Вам необходимо обратиться с соответствующим заявлением в страховую организацию. Порядок досрочного расторжения договора добровольного страхования установлен условиями Правил страхования, в соответствии с которыми заключен договор.

□ При досрочном расторжении договора добровольного страхования будет ли мне возвращена страховая премия?

В соответствии с пунктом 3 статьи 958 Гражданского кодекса Российской Федерации при досрочном отказе страхователя от договора страхования уплаченная страховой организации страховая премия не подлежит возврату, если договором не предусмотрено иное.

□ Почему Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров переслала мою жалобу на страховую организацию в другое территориальное подразделение Банка России?

Порядок рассмотрения обращений Службой по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров установлен внутренними регламентами Службы, согласно которым обращение в отношении страховых организаций рассматривается по местонахождению заявителя.

□ Почему Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров переслала мою жалобу на страховую организацию в другой государственный орган?

Обращение пересылается на рассмотрение в другой государственный орган в связи с тем, что вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции Банка России.

□ Куда я могу обратиться в случае, если страховая организация отказывается в выплате страхового возмещения?

Вы можете направить обращение с жалобой на действия страховой организации в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов.

□ Что делать в случае, если страховая организация отказывается в возмещении морального вреда, выплате штрафа, пени (неустойки) за

ненадлежащее исполнение обязательств по договору добровольного страхования?

Для взыскания со страховой организации возмещения за причинение морального вреда, штрафа, пени (неустойки) за ненадлежащее исполнение обязательств по договору добровольного страхования рекомендуем обращаться с соответствующим заявлением в суд.

Каковы мои действия в случае отказа страховой организацией в выплате страхового возмещения?

В случае отказа в выплате страхового возмещения Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов. Кроме того, Вы имеете право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Имеет ли страховая организация право отказать в заключении договора добровольного имущественного страхования (транспортного средства, дома, квартиры и т.д.)?

Страховая организация имеет право отказать в заключении договора добровольного имущественного страхования (транспортного средства, дома, квартиры и т.д.) в случае, если между Вами и страховой организацией не было достигнуто соглашение об условиях договора.

Что делать в случае несогласия с суммой выплаты по договору добровольного страхования?

В случае несогласия с суммой страховой выплаты по страховому случаю, рассчитанной с нарушением условий Правил страхования, в соответствии с которыми заключен договор страхования, Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значения для рассмотрения поставленных Вами вопросов.

Обращаем Ваше внимание, что в случае если сумма страхового возмещения была рассчитана в соответствии со страховым законодательством Российской Федерации Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, действуя в рамках с компетенцией, установленной страховым законодательством Российской Федерации, не вправе делать вывод о соразмерности страховой выплаты. В данном случае рекомендуем обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Куда обращаться при наступлении страхового случая?

При наступлении события, носящего признаки страхового случая, необходимо обращаться с соответствующим заявлением в страховую организацию в порядке, установленном Договором и Правилами страхования.

Каковы мои действия при наступлении страхового случая (дорожно – транспортное происшествие, пожар, затопление имущества и пр.)?

При наступлении страхового случая Вам необходимо руководствоваться Правилами страхования, на условиях которых между Вами и страховой организацией заключен договор страхования, и которые были выданы при его заключении. Правилами страхования установлен порядок действий страхователя, то есть Вас, при наступлении страхового случая.

Страховой организацией не соблюдаются сроки рассмотрения заявления о выплате страхового возмещения.

В случае если страховой организацией не соблюдаются сроки рассмотрения заявления о выплате страхового возмещения, Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов.

Между мной и Госстрахом заключен договор накопительного личного страхования (страхования дожития до определенного события). Как я могу получить страховую выплату?

Для получения компенсационной выплаты Вам необходимо выслать по почте в Расчетный центр компенсационных выплат ОАО «Росгосстрах» в г. Рязани (почтовый адрес: 390046 г. Рязань, ул. Введенская, д.110) следующие документы:

— заполненное заявление на компенсационную выплату (форма заявления в приложении);

— копия страхового свидетельства;

— копия паспорта (2,3 и 5-я страницы);

— полные банковские реквизиты банковского счета.

Информация о порядке проведения выплат, перечень необходимых документов и бланки заявлений размещены на сайте страховой организации по адресу: www.rgs.ru.

Какая сумма подлежит выплате по договору накопительного личного страхования, заключенному с Госстрахом до 01.01.1992 г.?

Согласно действующему законодательству Российской Федерации выплате подлежит не страховая сумма, а взносы, уплаченные по договору страхования до 01.01.1992 года (исходя из нарицательной стоимости денежных знаков в 1991 году).

Где можно ознакомиться с перечнем страховых организаций, с которыми можно заключить договор добровольного страхования?

Реестр субъектов страхового дела, имеющих право осуществлять страховую деятельность и заключать договоры страхования, размещен на официальном сайте Банка России.

□ Где можно ознакомиться с перечнем филиалов страховых организаций, в которых можно заключить договор добровольного страхования?

Информацию о филиалах страховой организации можно узнать на официальном сайте конкретной организации.

□ Что делать, если страховая организация признала мой договор (полис) страхования украденным (поддельным)?

В случае признания страховой организацией договора (полиса) страхования украденным (поддельным), рекомендуем обращаться в правоохранительные органы с соответствующим заявлением.

□ Мною самостоятельно организован ремонт поврежденного транспортного средства, застрахованного по договору добровольного страхования, и в страховую организацию предъявлены счета, подтверждающие понесенные расходы. Однако страховая организация отказывает в выплате страхового возмещения на основании предъявленных счетов.

Порядок урегулирования заявленного события и выплаты страхового возмещения установлен условиями Договора страхования и Правил страхования. Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов. Кроме того, Вы имеете право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

□ Страховая организация отказывает в выдаче документов по выплатному делу по договору добровольного страхования.

Страховым законодательством Российской Федерации за страховой организацией не закреплена обязанность в выдаче документов в рамках договоров добровольного страхования. Выдача документов по выплатному делу осуществляется в соответствии с условиями договора страхования и Правилами страхования, в соответствии с которыми заключен договор страхования.

□ Правомерен ли отказ страховой организации в заключении договора добровольного личного страхования (страхования жизни, страхование от несчастных случаев и болезней)?

Договоры добровольного личного страхования являются публичными. Отказ в заключении таких договоров является неправомерными.

□ Страховая организация направила застрахованное транспортное средство на станцию технического обслуживания автомобилей (СТОА) по своему выбору, однако меня не устраивает данная ремонтная организация.

Определение станции технического обслуживания автомобилей, на которой будет осуществляться ремонт транспортного средства, осуществляется в соответствии с условиями Договора страхования и/или правилами страхования, заключенного между страхователем, т.е. Вами, и страховой организацией.

В случае если договором и/или правилами страхования предусмотрен выбор станции технического обслуживания автомобилей на усмотрение страхователя, но страховая организация отказывает в данном выборе, то Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значения для рассмотрения поставленных Вами вопросов. Кроме того, Вы имеете право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Страховая организация в связи с повреждением застрахованного транспортного средства выдает направление на ремонт на станцию технического обслуживания автомобилей. Однако я хочу получить страховое возмещение в денежном выражении.

Порядок определения способа выплаты страхового возмещения осуществляется в соответствии с условиями договора и правил страхования, в соответствии с которыми заключен договор.

Если условиями договора предусмотрена возможность выбора способа страхового возмещения в качестве денежной выплаты на основании экспертного заключения (калькуляции), но страховая организация отказывает в данном выборе, Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов. Кроме того, Вы имеете право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Имею ли я право на скидку на страховую премию при заключении по договору добровольного страхования?

Порядок расчета и уплаты страховой премии в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации осуществляется на основании принципа добровольности волеизъявления и по соглашению сторон и устанавливается условиями договора страхования и правилами страхования. Если условиями договора и правилами страхования предусмотрена скидка на страховую премию, но Вы имеете на нее право.

Имею ли я право застраховать свои жизнь и здоровье в нескольких страховых организациях?

Вы вправе застраховать свои жизнь и здоровье в нескольких страховых организациях. При заключении нескольких договоров страхования Вы обязаны об этом уведомить страховую организацию, с которой заключаете договор страхования.

Дорожно – транспортное происшествие произошло по моей вине. Обязана ли страховая организация выплачивать страховое возмещение в рамках договора добровольного страхования транспортных средств (договор КАСКО)?

Страховая организация должна осуществить выплату страхового возмещения если такой риск был застрахован по договору страхования, при условии выполнения страхователем обязанностей, предусмотренных договором страхования и правилами страхования, на условиях которых был заключен договор. В случае если Вами исполнены обязанности, предусмотренные договором и правилами страхования, но страховая организация отказывает в выплате возмещения, Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора страхования, сведения о страховом событии, номер выплатного дела и др.). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов. Кроме того, Вы имеете право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

На какую страховую сумму возможно заключение договора страхования жизни?

Законодательством Российской Федерации не уставлено ограничение страховой суммы при заключении договора страхования жизни. Порядок и условия, на которых заключается договор страхования жизни, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации осуществляется на основании принципа добровольности волеизъявления и по соглашению сторон.

Почему страховая организация не отвечает на мое обращение в срок, установленный Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»? Действие Федерального Закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не распространяется на коммерческие организации. Порядок рассмотрения заявлений определяется внутренними документами Страховщика.