

## Рекомендации по порядку направления обращений получателей страховых услуг ООО «ВСК - Линия жизни»

Уважаемый клиент, обращаем Ваше внимание, что подать обращение в компанию Вы можете любым из способов, указанных ниже:

1. через личный кабинет клиента (<https://lk-life.vsk.ru>);
2. по электронной почте по адресу: [Infolife@vsk.ru](mailto:Infolife@vsk.ru);
3. в офисе страховой компании по адресу: 121552, город Москва, ул. Островная, д. 4;
4. через страхового агента, участвовавшего в заключении договора страхования;
5. почтовым отправлением по адресу: 121552, г. Москва, ул. Островная, д. 4;
6. в офисы CAO ВСК (<https://www.vsk.ru/offices>);
7. лично передать по адресу: 107031, г. Москва, ул. Большая Лубянка, д. 11А, стр.1.

### В текст обращения включаются:

- обращение должно быть адресовано в ООО «ВСК - Линия жизни»;
- фамилия, имя, отчество обращающегося лица;
- если обращающееся лицо не является клиентом компании - фамилия, имя, отчество клиента, от имени которого подается обращение. Также в таком случае необходимо представить доверенность или иной документ, обосновывающий представительство;
- номер договора страхования;
- 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;
- способы связи с обращающимся лицом;
- подпись обращающегося лица и дата обращения.

### Срок рассмотрения обращения:

Обращения рассматриваются в течение тридцати дней с даты регистрации, за исключением случаев, когда для ответа на обращение необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг будет письменно уведомлен.

### Ответ на обращение не предоставляется в следующих случаях:

- в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО «ВСК - Линия жизни», жизни и (или) здоровью сотрудников ООО «ВСК - Линия жизни», а также членов их семей;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

### Обращаем ваше внимание на следующее:

Аннулирование договора страхования невозможно - по действующему законодательству допускается только расторжение договора, соответственно, Страховщик не имеет полномочий признавать договор недействительным.

В случае расторжения договора по истечении 14 календарных дней, с даты заключения договора, выплата производится согласно таблице выкупных сумм.

Обращение должно быть направлено в ООО «ВСК - Линия жизни» одним из способов, указанных выше. Обращения, опубликованные в качестве отзыва на Интернет-ресурсах, не рассматриваются.