



Телефоны: +7 (343) 251-53-23,

+7 (343) 251-53-22

e-mail: z340@mail.ru

Памятка страхователю при обращении в отдел выплат страховой компании

- Позвоните заранее в круглосуточную диспетчерскую страховой компании, выясните адрес, дни и часы работы отдела урегулирования убытков. Уточните, нужна ли предварительная запись перед посещением, и какие документы Вам необходимо взять с собой.
- В компании старайтесь вести себя максимально уверенно и дружелюбно. Это позволит Вам установить более тесный контакт с сотрудником, который примет от Вас документы, и в дальнейшем облегчит получение дополнительной информации или полезного совета.
- Запишите или запомните фамилию и имя сотрудника, который принял от Вас заявление и необходимые документы, и в дальнейшем, старайтесь называть его по имени и держать контакт именно с ним.
- Попросите сотрудника проверить, правильно ли Вы заполнили заявление и все ли документы, которые необходимы на данном этапе, Вы предоставили.
- Попросите оставить Вам копии всех забираемых документов, а на копиях особо важных документов (например, постановления о возбуждении уголовного дела) попросите поставить на Вашей копии отметку о том, что от Вас приняли оригинал.
- Выясните, какие дополнительные документы могут от Вас потребоваться.
- Узнайте у сотрудника страховой компании следующее:

- в какие сроки будет организована и проведена независимая экспертиза, и можете ли Вы провести свою независимую оценку ущерба;
- в какие сроки будет рассмотрено Ваше заявление и принято решение о признании произошедшего события страховым случаем;
- в какие сроки после принятия решения о выплате Вам должны выплатить денежное возмещение/выдать направление на СТОА;
- Сравните названные сроки со сроками, которые указаны в правилах страхования и в случае, если они не совпадают, попросите у сотрудника разъяснений.
- Выясните, может ли сумма возмещения отличаться от фактических затрат на восстановление поврежденного автомобиля. Это расхождение может быть в том случае, если договором страхования предусмотрена, например, франшиза или выплата с учетом износа объекта страхования.
- Ближе к окончанию назначенных сроков, позвоните и поинтересуйтесь, как протекает процесс по Вашему делу и не возникает ли каких-либо трудностей. По возможности, предложите свою посильную помощь, если таковая необходима, ведь Вы в первую очередь заинтересованы в скорейшем получении возмещения.