



**Акционерное общество «АльфаСтрахование» (АО «АльфаСтрахование»)** – одна из крупнейших российских страховых компаний с универсальным портфелем услуг, который включает как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц. Компания использует в своей деятельности следующий товарный знак:



Общество зарегистрировано Государственным учреждением Московская регистрационная палата **5 февраля 1992 года № 008.146.**

**АО «АльфаСтрахование»** (регистрационный номер 2239 в едином государственном реестре субъектов страхового дела) осуществляет деятельность на основании следующих лицензий, выданных Центральным Банком Российской Федерации:

- Лицензия СИ № 2239 от 16.09.2024 г. на осуществление добровольного имущественного страхования (без ограничения срока действия).
- Лицензия СЛ № 2239 от 16.09.2024 г. на осуществление добровольного личного страхования, за исключением добровольного страхования жизни (без ограничения срока действия).
- Лицензия ОС № 2239 – 02 от 16.09.2024 г. на осуществление обязательного государственного страхования жизни и здоровья военнослужащих, граждан, призванных на военные сборы, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел Российской Федерации, Государственной противопожарной службы, сотрудников учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, сотрудников войск национальной гвардии Российской Федерации, сотрудников органов принудительного исполнения Российской Федерации (без ограничения срока действия)
- Лицензия ОС № 2239–03 от 16.09.2024 г. на осуществление обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (без ограничения срока действия).
- Лицензия ОС № 2239–04 от 16.09.2024 г. на осуществление обязательного страхования гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте (без ограничения срока действия).
- Лицензия ОС № 2239–05 от 16.09.2024 г. на осуществление обязательного страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение при перевозках вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров (без ограничения срока действия).
- Лицензия ПС № 2239 от 16.09.2024 г. на осуществление перестрахования (без ограничения срока действия).

АО «АльфаСтрахование» является членом Всероссийского союза Страховщиков (ВСС) на дату приобретения ВСС статуса саморегулируемой организации, сведения внесены в реестр членов ВСС от 06.12.2016 г. (АО «АльфаСтрахование» – рег. № 8).

Стандарты ВСС: <https://ins-union.ru/vss%2Fopen-information/standarty/>

Базовые стандарты: «Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке», «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» также размещены на <https://www.alfastrah.ru/company/>

**Центральный офис АО «АльфаСтрахование»** расположен по адресу: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, пр-кт Лихачёва, д. 15, помещение 2/15. Контактный телефон: +7 495 788 0 999. Официальный сайт компании: [www.alfastrah.ru](http://www.alfastrah.ru).

Актуальная информация о действующих офисах компании и графике их работы размещена на официальном сайте страховой компании в разделе «Офисы»: <https://www.alfastrah.ru/offices/moskva/>

АО «АльфаСтрахование» входит в состав Группы «АльфаСтрахование», которая также включает Общество с ограниченной ответственностью «АльфаСтрахование- Жизнь» (ООО «АльфаСтрахование-Жизнь»), Общество с ограниченной ответственностью «АльфаСтрахование-ОМС» (ООО «АльфаСтрахование-ОМС»), Общество с ограниченной ответственностью «Медицина АльфаСтрахования» (ООО «Медицина АльфаСтрахования»).

АО «АльфаСтрахование» предлагает широкий спектр страховых продуктов как для частных клиентов, так и для бизнеса, среди которых добровольное медицинское страхование, страхование финансовых рисков, обязательное страхование автогражданской ответственности, автострахование, ипотечное страхование, страхование во время путешествий.

#### **Комплексные предложения для юридических лиц:**

- страхование от несчастных случаев и болезней
- медицинское страхование
- страхование средств наземного транспорта
- страхование средств железнодорожного транспорта
- страхование средств воздушного транспорта
- страхование средств водного транспорта
- страхование грузов
- страхование грузов онлайн (еГрузы)
- сельскохозяйственное страхование
- страхование имущества юридических лиц
- страхование гражданской ответственности
- страхование предпринимательских рисков
- страхование финансовых рисков

#### **Широкий спектр страховых продуктов для частных лиц:**

- страхование жизни
- медицинское страхование
- программы страхования от онкологии с лечением за рубежом
- страхование транспортных средств
- страхование недвижимости
- страхование культурных ценностей
- страхование ипотеки
- страхование выезжающих за рубеж
- страхование рисков путешествующих

- страхование имущества, в том числе мобильных телефонов
- гражданской ответственности и другие продукты
- страхование от несчастных случаев и болезней
- страхование финансовых рисков

**Контроль и надзор за страховой деятельностью АО «АльфаСтрахование»** осуществляет Центральный Банк Российской Федерации.

Интернет-сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

**Порядок направления обращений клиентов в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховщика**

В Банке России действует Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Обращение можно направить через сайт Банка России, а также по почте или вручить лично — через общественную приемную Банка России. Адреса и телефоны можно найти на сайте Банка России.

**Способы и адреса для направления обращений клиентов в АО «АльфаСтрахование»:**

заявления на страховую выплату, о внесении изменений, расторжении; досудебные претензии и др. официальные запросы, направляемые на имя генерального директора, принимаются только в оригинале в офисе компании или Почтой России по адресу 115162, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский, пр-кт Лихачёва, д. 15, помещение 2/15.

**Сведения о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг и защите их прав представлены на следующих информационных сайтах:**

- Всероссийский союз страховщиков: <http://www.ins-union.ru/rus/1695>;
- Центральный Банк Российской Федерации: <https://www.cbr.ru/Reception/>
- Через интернет-приемную: <https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint> (раздел «Страховые организации»)
- Финансовый уполномоченный (досудебное урегулирование споров): <https://finombudsman.ru/lk/stub.html>.

**Порядок подачи обращения во Всероссийский союз страховщиков:**

- в письменной форме, направив обращение на почтовый адрес: 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3. Бланк обращения размещен по ссылке: <http://www.ins-union.ru/rus/1695>;
- в форме электронного документа, направив обращение на электронный адрес: [mail@ins-union.ru](mailto:mail@ins-union.ru).

**Порядок подачи обращения онлайн через интернет-приемную Банка России:**

<https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register?messageType=Complaint>

(раздел «Страховые организации»).

**Порядок подачи обращения финансовому уполномоченному:**

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовой организации, если размер имущественных требований к финансовой организации не превышает 500 000 рублей. Исключение составляют случаи, когда ваши требования вытекают из нарушения страховщиком порядка осуществления страхового возмещения, установленного Федеральным законом от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В этом случае ограничение по размеру заявляемых имущественных требований отсутствует.

До направления обращения финансовому уполномоченному вам необходимо обратиться с заявлением в финансовую организацию, к которой вы имеете претензии. Заявление может быть направлено в электронной или письменной форме. Финансовая организация обязана рассмотреть заявление и направить в ваш адрес мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования в следующие сроки:

- в течение **15 рабочих дней** со дня получения вашего заявления, направленного в электронном виде по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, если со дня нарушения ваших прав прошло не более 180 дней;
- не позднее **30 дней** со дня получения заявления в иных случаях.

Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного.
2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного.

Требования к содержанию обращения установлены в ст. 17 Федерального закона «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

К обращению должны быть приложены копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу вашего требования.

Если обращение не соответствует требованиям к его оформлению, установленным законом, или направлено с нарушением порядка направления, работники службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного обязаны разъяснить порядок направления обращения. В случае необходимости вы можете обратиться в службу обеспечения деятельности финансового уполномоченного, где вам окажут содействие в оформлении обращения.

В течение 3-х рабочих дней со дня поступления обращения финансовому уполномоченному вам будет направлено уведомление о принятии обращения к рассмотрению либо об отказе в принятии обращения к рассмотрению.



Если финансовая организация, в отношении которой вы намерены направить обращение, не включена в перечень, вам необходимо обратиться в суд без направления обращения финансовому уполномоченному.