ВНИМАНИЕ. Документ сформирован на основе автоматизированного шаблона и не является окончательной юридической рекомендацией. Перед использованием рекомендуем проверить его у своего юриста с учётом конкретных обстоятельств.

Кому: ООО «Ромашка»

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

От: Петрова Мария Ивановна

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

Телефон: +7 900 000-00-00

ЖАЛОБА (ПРЕТЕНЗИЯ)
на действия страховой компании

ОБРАЗЕЦ

1. Договор страхования

Между сторонами заключён договор обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО), полис № проверочное значение.

2. Страховой случай

10.09.2026 наступило событие, обладающее признаками страхового случая.

Заявление о страховом случае с приложением необходимых документов подано страховщику 10.09.2026.

3. Существо нарушения

Страховая выплата по заявленному событию **не произведена вовсе**: в установленный срок денежные средства не поступили и направление на восстановительный ремонт не выдано.

Обстоятельства нарушения: проверочное значение

4. Требование

Требую произвести страховую выплату в размере 50 000 рублей, а при частичной выплате — доплатить разницу.

Требую также уплатить неустойку за нарушение срока выплаты и возместить убытки, причинённые просрочкой.

При несогласии с размером страхового возмещения требую организовать независимую техническую экспертизу (независимую экспертизу, оценку) повреждённого имущества и ознакомить меня с её результатами.

5. Правовое обоснование

В соответствии со статьёй 929 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору имущественного страхования страховщик обязуется при наступлении страхового случая возместить убытки в пределах страховой суммы.

В соответствии со статьёй 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» применяется к отношениям по ОСАГО в части, не урегулированной Федеральным законом «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (пункт 2 статьи 16.1 этого закона), в том числе право на компенсацию морального вреда (статья 15 Закона «О защите прав потребителей»). При удовлетворении судом требований потерпевшего — физического лица со страховщика взыскивается штраф в размере пятидесяти процентов от разницы между страховой выплатой, определённой судом, и выплатой, произведённой страховщиком добровольно (пункт 3 статьи 16.1 Закона об ОСАГО). Неустойка взыскивается по правилам Закона об ОСАГО (пункт 7 статьи 16.1).

По договорам ОСАГО страховщик обязан в течение двадцати календарных дней, за исключением нерабочих праздничных дней (а в случае, предусмотренном пунктом 15.3 статьи 12 Закона об ОСАГО, — тридцати календарных дней), со дня принятия заявления к рассмотрению произвести страховую выплату, выдать направление на ремонт или направить

ОБРАЗЕЦ

мотивированный отказ (пункт 21 статьи 12 Закона об ОСАГО). За каждый день просрочки выплаты или выдачи направления на ремонт страховщик уплачивает неустойку в размере одного процента от размера страхового возмещения, а за каждый день просрочки мотивированного отказа — финансовую санкцию в размере 0,05 процента от страховой суммы по виду причинённого вреда. Общий размер неустойки и финансовой санкции не может превышать страховую сумму по виду причинённого вреда (пункт 6 статьи 16.1 того же закона).

О независимой экспертизе. По договорам ОСАГО страховщик обязан осмотреть повреждённое имущество и (или) организовать его независимую техническую экспертизу (независимую экспертизу, оценку) в срок не более пяти рабочих дней со дня поступления заявления о страховом возмещении и ознакомить потерпевшего с её результатами (пункт 11 статьи 12 Федерального закона «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»). Если после осмотра стороны не достигли согласия о размере возмещения, организовать независимую экспертизу обязан страховщик, а потерпевший обязан представить имущество для её проведения. Право провести экспертизу **самостоятельно** возникает у потерпевшего тогда, когда страховщик нарушил названный пятидневный срок: в этом случае результаты самостоятельно организованной экспертизы принимаются страховщиком для определения размера возмещения, а о месте, дате и времени её проведения страховщик должен быть уведомлён не позднее чем за три дня (пункт 13 той же статьи). Стоимость независимой экспертизы, на основании которой осуществляется страховое возмещение, включается в состав убытков, подлежащих возмещению страховщиком (пункт 14 той же статьи). Заключение эксперта — главный довод и у финансового уполномоченного, и в суде.

До обращения в суд гражданин обязан обратиться к финансовому уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг, если требование к страховой организации не превышает пятисот тысяч рублей (по спорам о страховом возмещении по ОСАГО — независимо от суммы). Сначала претензия страховщику, затем — обращение к финансовому уполномоченному через его сайт или почтой, и только после его решения либо истечения срока рассмотрения — иск. Исковое заявление, поданное в обход этого порядка, суд оставляет без рассмотрения. Обращение к финансовому уполномоченному для потребителя бесплатно; направить его нужно не позднее трёх лет со дня, когда стало известно о нарушении (часть 1 статьи 15 Федерального закона № 123-ФЗ).

6. Срок ответа

Настоящая жалоба является заявлением потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права (статья 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ

ОБРАЗЕЦ

«Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»). Прошу рассмотреть её и направить письменный мотивированный ответ в течение тридцати календарных дней со дня её получения (часть 2 статьи 16 того же закона) по адресу, указанному выше.

7. Последствия отказа

При неудовлетворении требования обращение будет направлено:

1. Финансовому уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг — обращение к нему обязательно до подачи иска в суд, если сумма требования не превышает 500 000 рублей, а по спорам о страховом возмещении по ОСАГО — независимо от суммы (статьи 15 и 25 Федерального закона № 123-ФЗ).

2. В Банк России как орган надзора за страховой деятельностью.

3. В суд — после решения финансового уполномоченного (при несогласии с ним — в течение тридцати календарных дней после дня его вступления в силу), а также если финансовый уполномоченный не принял решение в установленный срок или прекратил рассмотрение обращения, — с требованиями о взыскании страхового возмещения, неустойки, компенсации морального вреда, штрафа и судебных расходов.

8. Приложения

1. Копия страхового полиса.

2. Копия заявления о страховом случае (о страховом возмещении) и документа, подтверждающего его подачу.

3. Копии документов, подтверждающих размер требования (заключение независимой экспертизы, расчёт, чеки, заказ-наряды), — при наличии.

4. Копия ответа страховщика — при наличии.

Дата: «____» _____ 20____ г.

Петрова Мария Ивановна _____

(подпись)

ОБРАЗЕЦ