**Ответы на часто задаваемые вопросы по программе добровольного страхования**

**Как подключиться к программе добровольного страхования квартиры и гражданской ответственности, например, в ноябре 2024 года?**

В платежный документ за сентябрь, который собственники получат в начале октября, будет включена активная строка с начисленной суммой стоимости страховки в соответствии с тарифами программы. Если жители вносят на свой счет оплату с учетом страховки до конца месяца, квартира считается застрахованной с 1-го по 30-е ноября.

Чтобы присоединиться к программе, оплата должна поступить на лицевой счет до конца месяца.

Если собственник хочет страховать квартиру и в последующие месяцы, ему нужно своевременно оплачивать платежные документы, учитывая сумму страховки, также до конца каждого месяца.

**Как начисляются тарифы?**

Тарифы начисляются в зависимости от количества комнат.

Однокомнатные квартиры страхуются по тарифу 250 руб., максимальная выплата по страхованию квартиры и гражданской ответственности – 550 000 руб.

Двухкомнатные квартиры страхуются по тарифу 300 руб., максимальная выплата по страхованию квартиры и гражданской ответственности – 650 000 руб.

Трехкомнатные квартиры и квартиры с большим количеством комнат страхуются по тарифу в размере 350 руб., максимальная выплата по страхованию квартиры и гражданской ответственности – 800 000 руб.

Апартаменты будут квалифицироваться по метражу, но по тем же тарифам. Так, апартаменты площадью до 55 м² приравниваются к однокомнатной квартире, от 55 м² до 75 м² – к двухкомнатной, от 75 м² и выше – к трехкомнатной.

**Нужно ли идти в страховую компанию и подписывать полис?**

Идти в страховую компанию и оформлять полис не нужно: тем и удобно страхование через ЕПД, что прикрепление к программе страхования начинается автоматически с момента оплаты страхового тарифа вместе с коммунальными платежами. Полис-оферта не подписывается, факт оплаты страховки является согласием с условиями страхования.

**Если наступил страховой случай, а полис потерян?**

Страховой полис можно получить, обратившись по горячей линии в ПАО СК Росгосстрах 0530 БИЛАЙН, Мегафон, МТС, ТЕЛЕ 2 (звонок бесплатный) или 8 800 200 09 00 или обратиться в Управляющую организацию.

В случае потери чеков и квитанций, подтверждающих оплату коммунальных платежей с учетом суммы страховки, их можно восстановить в банке. Также считается действительной выписка управляющей организации о своевременной оплате суммы со страховкой.

**Кто может оплачивать страховку?**

По условиям страхового проекта, страхуется помещение (квартира), а не конкретное физлицо. Поэтому страховку может платить тот, кто в ней проживает: собственник, родственники, арендатор.

При смене собственника, квартира остается застрахованной до истечения оплаченного периода.

Получатель страхового вознаграждения – всегда собственник. Если квартиру продали, то квартира продолжает быть застрахованной и новый собственник может получить страховую выплату, если произойдет страховой случай.

**Как и где оплачивать страховку?**

Чтобы присоединиться к программе добровольного страхования необходимо заплатить полную сумму коммунальных платежей и страховой тариф.

В платежный документ за сентябрь, который собственники получат в начале октября, будет включена активная строка с начисленной суммой стоимости страховки в соответствии с тарифами программы. Если жители вносят на свой счет оплату с учетом страховки до конца месяца, квартира считается застрахованной с 1-го по 30-е ноября.

Если вы оплачиваете ЖКУ в мобильном приложении, то галочка «Включить страховку» автоматически проставлена.

При оплате ЖКУ в личном кабинете при нажатии кнопки «Оплатить» по умолчанию будет выбрана опция «Со страховкой».

В Сбербанке и у других платежных операторов необходимо в назначении платежа указать «со страховкой».

**Если ЖКУ оплачивают авансом?**

Авансовый платеж, как и прежде, поступает на лицевой счет собственника. Если он хочет присоединиться к программе страхования, то следует указать, что оплачиваются коммунальные услуги со страховкой. Тогда сумма аванса будет списываться со счета уже со страховым тарифом.

Если он не хочет быть застрахованным, то отказывается от страховки способом, который описан ниже.

Если вы хотите подключиться к программе добровольного страхования, а авансовый платеж был внесен до начала действия страховой программы, то вы можете написать заявление на подключение к программе через Личный кабинет, Мобильное приложение или обратиться в контактный центр Группы КОМФОРТ и этот вопрос будет решен в индивидуальном порядке.

Указать оплату со страховкой можно только при проведении оплаты.

Если собственник в предыдущем месяце при оплате ЖКУ оплатил со страховкой, то в последующие периоды списание страховки с авансов будет производиться автоматически до окончания аванса или до отказа от страховки.

Если собственник не оплачивал страховку, но у него аванс, и он хочет присоединиться к страховке, ему надо написать заявление (ЛК, МП), тогда ЕРЦ руками сделает списание со страховки первый месяц. Далее списание страховки с авансов будет производиться автоматически до окончания аванса или до отказа от страховки.

**Если подключился к программе по ошибке?**

По условиям, которые разработаны в совместной страховой программе Группы КОМФОРТ и ПАО СК «РОСГОССТРАХ» есть возможность отказаться от ошибочной оплаты с возвратом оплаченной суммы.

Если оплата была совершенна ошибочно, то плательщик имеет право вернуть сумму страховки. Для этого он должен до 15 числа месяца следующего за месяцем оплаты страховки, позвонить в Управляющую организацию по телефону 8 (495) 737-77-40 и сообщить ФИО, адрес и отказаться от программы страхования. Отказаться от страховой защиты можно в любой месяц.

Страховая сумма будет возвращена на его счет в виде аванса за ЖКУ.

**Как отказаться от страховки?**

Если вы не оплатили необходимую сумму (с учетом страховки) и не проставили признак оплаты: «со страховкой», то по умолчанию вы не присоединяетесь к страховке.

Но если вы хотите дополнительно («на всякий случай») отказаться от страховки, это можно сделать на сайте Группы КОМФОРТ: в нижней части любой страницы сайта в разделе «Написать сообщение» выбрать тему «Отказ от оплаты услуг». Указать ФИО, адрес. В сообщение в произвольной форме подтвердить отказ от оплаты суммы страховки и обозначить срок, на который отказываетесь (например, месяц, два месяца, полгода, бессрочно).

Если собственник бессрочно отказывается от добровольного страхования, то в его платежный документ не будет вноситься строка добровольного страхования.

Также отказаться от страхования собственности можно, написав письменное заявление через Личный кабинет, Мобильное приложение, а также на почту info@comfort-group.ru.

**Где можно ознакомиться с правилами подключения к программе страхования?**

Правила и условия добровольного страхования жилого помещения и гражданской ответственности физических лиц описаны в [полисе добровольного страхования](mailto:https://comfort-group.ru/uploads/filebrowser/d3d5fd6a4ea24de8ba3bb9f388a0365c.pdf?t=1). С полисом также можно ознакомиться на информационных стойках, расположенных во всех офисах на объектах управляющей организации.

**Что делать при наступлении страхового случая?**

* Позвонить на горячую линию: **0530 БИЛАЙН, Мегафон, МТС, ТЕЛЕ 2 (звонок бесплатный)** или **8 800 200 09 00** и обязательно сообщить о наступлении страхового случая **по телефону в течение 24 часов** после того, как Страхователю стало об этом известно. Оператор колл-центра сообщит о дальнейших шагах клиента
* Заявитель должен сообщить о страховом событии (звонок) в течение суток после того как узнал о нем. Письменное заявление должно быть подано в течение 3 рабочих дней, с момента наступления страхового события, если иное не предусмотрено договором страхования.
* Подать документы для урегулирования убытка можно в любом офисе страховой компании ПАО СК «Росгосстрах».
* **При признании факта наступления страхового случая ПАО СК «Росгосстрах» производит выплату страхового возмещения в срок до 7 рабочих дней со дня утверждения Акта о страховом случае.** Выплаты производятся только перечислением на указанный в заявлении расчетный счет. Решение Страховщика по выплате должно быть принято в течении 20 рабочих дней с момента предоставления полного комплекта документов.

**Почему в качестве партнера выбрана компания «РОСГОССТРАХ»?**

По данным рейтингового агентства «ЭКСПЕРТ РА», в 2021 г. компания ПАО «Росгосстрах» занимает 7-е место в списке крупнейших страховых компаний. Программа страхования является добровольной. При этом в совместном проекте Группы КОМФОРТ и **«РОСГОССТРАХ»** максимально продуманны наиболее комфортные условия для жителей.

Наилучшие условия страхования для жителей Группы КОМФОРТ предложены страховой компанией «РОСГОССТРАХ».

* Помесячное страхование.
* Удобная форма оплаты добровольного страхования: через ЕПД.
* Лучшее ценовое предложение для жителей Группы КОМФОРТ.
* Оптимально подобрана сумма страховой выплаты на основании статистики страховых случаев в Москве в новостройках, это так же влияет на ценовое предложение.
* Помимо стандартных страховых случаев страхуются:
* гражданская ответственность перед 3-ми лицами,
* противоправные действия 3-х лиц,
* заливы по причине протечек стиральных и посудомоечных машин.
* Страхуется квартира, а не собственник. Даже если собственник сменится (и т.п.), квартира остается застрахованной.
* В случае отказа страхователя от договора добровольного страхования до конца месяца, в котором была произведена оплата, Страховщик обязан возвратить Страхователю уплаченную страховую премию.