

Рекомендации для получателя страховых услуг по подготовке жалоб и обращений в ООО Страховая Компания «Гелиос»

Рекомендации по подготовке обращения в ООО Страховая Компания «Гелиос»

1. Обращение получателя страховых услуг можно подготовить:

- с указанием страховой организации (ООО Страховая Компания «Гелиос») без адресного получателя;
- на имя генерального директора ООО Страховая Компания «Гелиос»;
- на имя конкретного работника Общества, с указанием фамилии, имени, отчества, должности и подразделения.

2. В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица;
- наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;
- подпись для обращений на бумажном носителе.

Для получателей страховых услуг - юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица;

При отсутствии вышеуказанной информации обращение получателя страховых услуг в соответствии с п.4.1.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации может быть оставлено без рассмотрения.

3. Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении рекомендуется указать:

- номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и страховой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должность, фамилии, имя, отчество (при наличии) работника страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- иные доказательства (видео, аудиозаписи, документы и прочие), которые могут оказать содействие в рассмотрении обращения.

Рекомендации по направлению обращений в электронной форме

Обращения получателя страховых услуг в электронной форме могут быть переданы в ООО Страховая Компания «Гелиос» следующим способами:

- электронная почта ORsOb@skgelios.ru;
- форма обращения на официальном интернет-сайте Общества. Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в ООО Страховая Компания «Гелиос».