

Рекомендации

получателю страховых услуг по подготовке обращений в страховую организацию

1. Обращение получателя страховых услуг можно подготовить:
 - с указанием страховой организации (Акционерное общество «Гута-Страхование», сокращенное наименование АО «Гута-Страхование») без адресного получателя;
 - на имя Генерального директора АО «Гута-Страхование»;
 - на имя конкретного получателя 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 ЗПП может быть оставлено без ответа.
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, должности, фамилии, имени, отчества (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 АО «Гута-Страхование» путем направления на электронный адрес Компании **post@gutains.ru**.

Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в страховую организацию.