

Порядок рассмотрения АО «Страховая группа «АВАНГАРД-ГАРАНТ» обращений потребителей страховых услуг

Все поступившие и зарегистрированные обращения потребителей страховых услуг подлежат обязательному рассмотрению.

Предельный срок рассмотрения обращений потребителей страховых услуг составляет 30 (тридцать) дней с момента регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения потребителя страховых услуг может быть продлен в случае необходимости проведения проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем потребитель страховых услуг уведомляется письменно в 30 дневный срок. Рассмотрение обращения потребителя страховых услуг продляется на срок, достаточный для проведения проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций.

Ответ на обращение подписывается Генеральным директором АО «Страховая группа «АВАНГАРД-ГАРАНТ» или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

Обращения потребителя страховых услуг оставляется без ответа в следующих случаях:

- ✓ в обращении недостаточно данных для определения потребителя страховых услуг;
- ✓ текст обращения не поддается прочтению;
- ✓ в обращении содержатся только те вопросы, на которые потребителю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- ✓ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- ✓ обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- ✓ из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается получателю страховых услуг с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответы на обращения потребителей страховых услуг, поступившие на бумажных носителях, направляются по адресу, указанному в обращении, либо иным способом по заявлению потребителя страховых услуг. Копия ответа дополнительно отправляется по адресу, предоставленному получателем страховых услуг при заключении договора страхования.

Ответы на обращения потребителей страховых услуг, поступившие в виде электронного документа, направляются на адрес электронной почты, либо иным способом по заявлению потребителя страховых услуг.

В случае направления обращения от имени потребителя страховых услуг его представителю, действующему на законном основании, или адвокату, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному потребителем страховых услуг.