

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Международная страховая компания «АйАйСи»
(ООО «МСК «АйАйСи»)

Рекомендации для потребителей по подготовке жалоб и обращений
в ООО «МСК «АйАйСи»

1. Обращение получателя страховых услуг можно подготовить:

- с указанием ООО «МСК «АйАйСи» без адресного получателя;
- на имя Генерального директора ООО «МСК «АйАйСи»;
- 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 ООО «МСК «АйАйСи»;
- 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.

4. Рекомендации по направлению обращений в электронной форме:

Обращения получателя страховых услуг в электронной форме могут быть переданы в ООО «МСК «АйАйСи» путем направления на электронный адрес приема обращений info@ii-company.ru.

Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в ООО «МСК «АйАйСи».