



Способы и адреса для направления обращений получателей страховых услуг в ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»

На бумажном носителе:

- по адресу места нахождения ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Меридианная, д. 1, корп. А, офис. 82;
- путем непосредственного представления получателем страховых услуг (его представителем) обращения в офис ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ» (нарочно):

Информация об адресах офисов
ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»
размещена на официальном сайте
страховщика в информационно-
телекоммуникационной сети
«Интернет»: <https://akbarsstrah.ru/offices>



В электронной форме:

- по адресу электронной почты: office@abstr.ru;
- через электронную форму в разделе «Служба контроля качества» на официальном сайте страховщика в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://akbarsstrah.ru/feedback>.

Для оперативного и всестороннего рассмотрения в обращение рекомендуется включить следующую информацию (документы):

- ✓ фамилия, имя, отчество (для клиентов - физических лиц) или наименование (для клиентов - юридических лиц);
- ✓ контактные данные (почтовый адрес, адрес электронной почты, контактный телефон);
- ✓ номер договора (полиса) страхования, заключенного между получателем страховых услуг и ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ»;
- ✓ 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 ООО «АК БАРС СТРАХОВАНИЕ», действия (бездействие) которого обжалуются;
- ✓ иные сведения, которые получатель страховой услуги считает необходимым сообщить;
- ✓ копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при их наличии).

Регистрация обращения

Обращение регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Информация о регистрационном номере и дате регистрации обращения (уведомление о регистрации) направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между страховщиком и заявителем.

Срок рассмотрения обращения

Срок рассмотрения обращения и направления ответа по результатам его рассмотрения – 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством РФ.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения. При этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

Получение ответа на обращение

Ответ на обращение направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между субъектом страхового дела и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

Ответ на обращение не предоставляется в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, а также членов его семьи, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества, а также членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.