

Шановні клієнти!

Приватне акціонерне товариство «Страхові гарантії України» (код за ЄДРПОУ 33832772, далі – Компанія) докладає максимум зусиль, щоб зробити обслуговування Клієнтів простим та доступним. Саме тому кожен Клієнт має можливість звернутись до Компанії найбільш зручним способом, а саме:

– *за допомогою засобів поштового зв'язку*

Клієнт має можливість направити письмове звернення до Компанії засобами поштового зв'язку, в якому детально описати суть звернення. Такий лист має бути адресовано на ім'я Голови правління за юридичною адресою Компанії: **03115, м. Київ, вул. Львівська, буд. 22**.

Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати;

– *шляхом відправки електронного листа на адресу sgu@sgu.com.ua;*

– *у вигляді усного звернення, зателефонувавши до Компанії за номером телефону **+38 (044) 537-03-86**.*

Також можливо записатись на особистий прийом до Голови правління Компанії відповідно до встановленого графіку (години прийому громадян: вівторок 17-18, четвер 17-18);

– *при особистому візиті* - Клієнт може залишити письмове звернення в офісі Компанії за адресою: м. Київ, вул. Львівська, буд. 22

У випадку звернення Клієнта з письмовим зверненням до Компанії, яке відповідає вимогам Закону, воно буде розглянуто Головою правління Компанії та надано офіційну відповідь в термін, передбачений Законом, але не пізніше 30 календарних днів з моменту реєстрації звернення в Компанії. Відповідь буде надано на поштову адресу Клієнта, або іншим зручним способом, зазначеним Клієнтом (телефоном, на електронну адресу тощо). Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Компанія може продовжити термін розгляду звернення, про що повідомить Клієнта, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Клієнт може відкликати своє

звернення звернувшись до Компанії тим самим способом, яким направив звернення.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити автора;
- повторні звернення від одного і того ж Клієнта з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Розгляд звернень в Компанії здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». Також Клієнт може звернутись до Національного Банку України. Детальна інформація зазначена у розділі «Звернення громадян» на сайті Національного Банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>