



Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів в ПрАТ "Страхова компанія "Еталон"

Цей Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів (далі – Порядок) в ПрАТ "Страхова компанія "Еталон" (далі – Компанія) розроблено відповідно до Закону України "Про звернення громадян" (далі – Закон про звернення), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 (із змінами та доповненнями) (далі – Інструкція № 348).

1. Порядок отримання звернень (скарг) Клієнтів

1.1. У випадку виникнення зауважень чи скарг на діяльність/бездіяльність Компанії, кожен споживач фінансових послуг ПрАТ "Страхова компанія "Еталон" (далі – Клієнт) має право звернутись до Компанії, як надавача фінансових послуг. Клієнт може звернутись (подати скаргу) до Компанії особисто або через уповноважену на це іншу особу. У разі подання звернення (скарги) уповноваженою особою до звернення має бути додуличена довіреність (оригінал або належним чином засвідчена копія) або інший документ, що засвідчує повноваження на представлення інтересів Клієнта та подання звернень (скарг). Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

1.2. Звернення Клієнта може бути усним чи письмовим.

1.3. Усне звернення може бути викладено Клієнтом двома шляхами:

1.3.1. **На особистому прийомі.** Клієнт має право записатись на особистий прийом до посадової особи Компанії уповноваженої вести такий прийом, шляхом направлення письмового звернення на адресу Компанії, яке відповідає вимогам Закону про звернення. Про заплановані дату і час особистого прийому Клієнт повідомляється письмово та усно за вказаним ним контактним номером телефону. Дата прийому Клієнта уповноваженою посадовою особою Компанії не може бути пізніше ніж 10 (десять) робочих днів від дати звернення. Особистий прийом клієнтів проводиться за місцезнаходженням Компанії. Особою, яка є уповноваженою вести особистий прийом Клієнтів Компанії є Голова Правління Компанії. На особистому прийомі Клієнт має викласти суть звернення (скарги), надати додаткову інформацію та пояснення, що стосуються суті звернення. Всі особисті прийоми реєструються у відповідному журналі із зазначенням ідентифікаційних та контактних даних Клієнта, суті звернення, і, згодом, результату розгляду звернення.

1.3.2. **За допомогою засобів телефонного зв'язку** через Інформаційний центр Компанії за номером телефону **0 800 305 800** в будь-який час. При зверненні через Інформаційний центр компанії Клієнт викладає суть звернення (скарги), надає додаткову інформацію та пояснення, що стосуються суті звернення. Така телефонна розмова записується, про що Клієнт повідомляється перед початком розмови. Всі звернення клієнтів на Інформаційний центр компанії реєструються оператором Інформаційного центру в інформаційній системі Компанії. Про факт звернення (скарги) Клієнта (в розумінні цього Порядку) повідомляється особа, що уповноважена на розгляд таких звернень (скарг).

1.4. Письмове звернення Клієнта може бути здійснено в будь-який з нижчепереліканих способів:

1.4.1. Листом через оператора поштового зв'язку. Лист адресується на ім'я Голови Правління Компанії. Адреса для письмових звернень відображається на сайті Компанії: <http://www.etalon.ua>.

1.4.2. Подати письмове звернення особисто. Клієнт може подати письмове звернення особисто за місцезнаходженням Компанії. При наданні письмового звернення особисто, таке звернення реєструється спеціалістом Канцелярії Компанії як входна кореспонденція із наданням (за потреби) реєстраційного номеру Клієнту. Після реєстрації такого звернення воно передається на розгляд особі, що уповноважена на розгляд звернень (скарг) Клієнтів.

1.4.3. Направити звернення на електронну поштову скриньку (e-mail). Клієнт може направити звернення за допомогою електронної пошти на адресу Інформаційного центру Компанії info@etalon.ua. Таке звернення реєструється спеціалістом Канцелярії Компанії як вхідна кореспонденція із наданням (за потреби) реєстраційного номеру Клієнту. Після реєстрації такого звернення воно передається на розгляд особі, що уповноважена на розгляд звернень (скарг) Клієнтів.

1.4.4. Направити звернення за допомогою спеціального розділу на сайті Компанії за посиланням http://www.etalon.ua/off-line/press_centre/otziv/r.php. Звернення, що направлені через спеціальний розділ сайту автоматично реєструються в інформаційних системах страховика і одразу направляються особі, що уповноважена на розгляд звернень (скарг) Клієнтів.

1.5. При поданні письмового звернення відповідно до ст. 5 Закону про звернення мають бути дотримані наступні вимоги:

1.5.1. **Вимоги до адресата:** звернення адресуються Компанії, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненні питань;

1.5.2. **Вимоги до форми:** у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Клієнта, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не є обов'язковим.

Звернення від Клієнтів - юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою Клієнта розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

1.5.3. **Вимоги до мови звернення:** Клієнт має право звертатися до Компанії, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

1.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог зазначених у п. 1.5. цього Порядку, повертається Клієнту з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону про звернення.

1.7. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- письмове звернення без зазначення місця проживання заявника/Клієнта фізичної особи або місця реєстрації заявника/Клієнта юридичної особи, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Клієнта з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, термін розгляду яких передбачено статтею 17 Закону про звернення, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

2. Порядок і термін розгляду звернень (скарг) Клієнтів

2.1. Особою, що уповноважена за розгляд звернень (скарг) Клієнтів є **Голова Правління** Компанії.

2.2. Особа, що уповноважена за розгляд звернень (скарг) Клієнтів, зобов'язана об'єктивно і вчасно розглянути таке звернення (скаргу), перевірити викладені в них факти, прийняти рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечити їх виконання, а також забезпечити повідомлення Клієнта про результати розгляду звернень (скарг) у термін передбачений цим Порядком.

2.3. Отримане (будь яким способом) звернення (скарга) Клієнта розглядається і вирішується у термін не більше **1 (одного) календарного місяця** від дня його надходження, а те, яке не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше **15 (п'ятнадцяти) календарних днів** від дня його отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні (скаргі) питання неможливо, особа, що уповноважена за розгляд звернень (скарг) Клієнтів встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу). При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні (скаргі), не може перевищувати **45 (сорока п'яти) календарних днів**. Звернення клієнтів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2.4. Відповідь за результатами розгляду звернення (скарги) Клієнта надсилається на його поштову адресу, або іншим каналом зв'язку зазначеним Клієнтом.

2.5. Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його повідомлення.

2.6. Посадова особа Компанії, що уповноважена за розгляд звернень (скарг) Клієнтів, несе відповіальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення (скарги), порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Клієнта на звернення згідно із законодавством України.

3. Порядок оскарження результатів розгляду звернень (скарг) Клієнтів

3.1. Не залежно від подання звернення (скарги) в рамках цього Порядку, на будь-якому етапі розгляду звернення (скарги), Клієнт має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні (скарзі) питань, уключаючи випадки, якщо Компанія не надала відповідь на звернення (скаргу) в установлений законодавством України термін для розгляду звернень (скарг) або отримана відповідь не задовільнила Клієнта.

Контактна інформація Національного банку України:

Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел. 0 800 505 240,
подання письмових звернень громадян:
вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601,
Email: nbu@bank.gov.ua

3.2. Інформація про порядок розгляду звернень розміщена на офіційному Інтернет-порталі Національного банку України в Розділі «Захист прав споживачів»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3.3. Скарга на дії / бездіяльність чи рішення посадових осіб Компанії подана до Компанії або до Національного банку України не позбавляє Клієнта права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства України.

Додатками до цього Порядку є:

- Додаток №1 «Журнал реєстрації звернень громадян»;
- Додаток №2 «Журнал обліку особистого прийому громадян».