



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «Еталон»
від 08.05.2024 р. № Р-03/24-05/17



Голова Правління
О.О. Кравченко

Регламент
по роботі із зверненнями до ПрАТ «СК «Еталон»

Київ - 2024

ЗМІСТ

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ВИМОГИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	4
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ	8
4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ	9
5. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗАПИТАМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ	10
6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	11

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Регламент по роботі із зверненнями до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Еталон» (далі – **Регламент**) є внутрішнім документом Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Еталон» (далі – **Товариство**), що встановлює єдиний порядок надходжень, реєстрації, розгляду та опрацювання Товариством звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, в т.ч. запитів контролюючих органів тощо (далі - **Звернення**). Разом з цим, особливості та порядок роботи зі **скаргами споживачів**, які надходять до Товариства, додатково регулюється окремим внутрішнім документом, зокрема, - *Порядком розгляду скарг (звернень) споживачів в ПрАТ Страхова компанія «Еталон»*.

2. Цей Регламент розроблений з урахуванням вимог чинного законодавства, а саме:

- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- внутрішніх документів Товариства.

3. Терміни в цьому Регламенті вживаються у таких значеннях:

- 1) **Звернення** – будь-які викладені в письмовій, електронній чи усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги тощо.
- 2) **Звернення в електронній формі** – звернення, отримане за допомогою електронної пошти або форми зворотного зв'язку на офіційному вебсайті Товариства.
- 3) **Звернення в письмовій формі (або Письмове звернення)** – звернення викладене у письмовій формі (надруковане або написане від руки) та підписане.
- 4) **Звернення в усній формі (або Усне звернення)** – звернення, викладене в усній формі по телефону при спілкуванні з працівниками Контакт-центру Товариства, якщо предметом таких звернень є послуги Товариства.
- 5) **Ініціатор заяви** - оператори Інформаційного центру та інші працівники, які отримали звернення, або працівники, які отримали звернення на електронну адресу Товариства, з офіційного сайту Товариства (сторінка Контакти), які отримали офіційні листи, зареєстровані в установленому в Товаристві порядку.
- 6) **Клієнт** – фізична особа-резидент України або фізична особа-нерезидент, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Товаристві.
- 7) **Контролюючі органи (далі - КО)** – Національний банк України, уповноважені **законом** центральні органи виконавчої влади, їх територіальні органи, державні колегіальні органи та інші органи, які згідно нормативно-законодавчого рівня України уповноважені вступати з Товариством у відносини, пов'язані зі здійсненням державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності, та відносини, що виникають під час здійснення заходів контролю органами нагляду за страховиками, органами доходів і зборів, органами контролю за дотриманням бюджетного законодавства, державного

контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції, інших видів спеціального державного контролю за діяльністю суб'єктів господарювання на ринку фінансових послуг.

4. Скорочення в цьому Регламенті вживаються в таких значеннях:

- 1) **ІЦ** – Інформаційний-центр Товариства;
- 2) **ПЗ** – Програмне забезпечення.

2. КЛАСИФІКАЦІЯ ТА ВИМОГИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5. Даний Регламент описує порядок надходжень та обробки звернень Інформаційним центром, канцелярією, іншими структурними підрозділами Товариства.

6. Клієнт має право звернутися до Товариства із зауваженнями, претензіями, заявами, подяками відповідно до ситуації, що склалася, у разі неякісного надання послуг Товариством та/або незадоволення/задоволення рівнем обслуговування.

7. Звернення Клієнтів мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

8. Звернення класифікуються за наступними ознаками:

- 1) За суб'єктом, який подав звернення:
 - індивідуальне;
 - колективне.
- 2) За ознакою надходження:
 - первинне;
 - повторне.
- 3) За формою подання:
 - усне;
 - письмове.

9. Товариство на власному вебсайті інформує Клієнтів про механізми захисту своїх прав та порядку їх реалізації, зокрема про:

- право подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги до їх оформлення;
- можливість та канали подачі звернень до Товариства;
- право на звернення до Національного банку України;
- право на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

10. Письмове звернення від **фізичних осіб** має бути оформлене належним чином, а саме: у зверненні зазначаються ПІБ, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо та чітко, підписано Клієнтом із зазначенням дати. Письмовими також вважаються звернення на офіційну електронну пошту Товариства.

11. Письмове звернення від **юридичних осіб** має бути оформлене належним чином, а саме: у зверненні зазначається повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути підписано уповноваженою особою юридичної особи та скріплено печаткою (за наявності) із зазначенням дати. При письмовому зверненні на офіційну електронну пошту Товариства від

юридичної особи – таке звернення має бути підписано відповідним електронний цифровим підписом.

12. Усне звернення викладається громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефон Контакт-центру або через загальнодоступні месенджери та записується (реєструється) відповідальним працівником.

13. У зверненні, яке надійшло в електронному вигляді, має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, а також спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу). Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Товариства. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Товариства в неробочий день, є наступний робочий день після дня його надходження.

14. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення від фізичних осіб не вимагається.

15. Товариство залишає за собою право не розглядати звернення Клієнта у разі:

- 1) якщо звернення оформлене без дотримання вищезазначених вимог або яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;
- 2) якщо звернення надіслано особою, визнаною судом недієздатною (у разі якщо Товариство має таку інформацію);
- 3) повторних звернень від одного й того самого Клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- 4) скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян».

16. Рішення про припинення розгляду звернення з відповідними роз'ясненнями направляється Клієнту не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження (крім випадків, коли це звернення підпадає під випадки, передбачені частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»).

17. Прийняті від Клієнтів усні звернення підлягають фіксації в ПЗ Товариства в Журналі реєстрації звернень (далі – **Журнал звернень**). Письмові звернення реєструються канцелярією у Журналі реєстрації вхідної кореспонденції (далі - **Журнал вхідної кореспонденції**).

18. Зареєстровані звернення Клієнтів підлягають збереженню упродовж **5 років** (згідно із номенклатурою справ Товариства).

19. Журнал звернень та Журнал вхідної кореспонденції ведеться в електронному вигляді у відповідній інформаційно-обліковій системі Товариства.

20. Доступ Журналу звернень та Журналу вхідної кореспонденції надається відповідно до Положення про організацію роботи з інформаційними системами Товариства та порядку надання доступу до них.

21. За ведення та цілісність Журналу звернень відповідає Начальник Інформаційного центру, а журналу вхідної кореспонденції – відповідальний співробітник канцелярії.

22. Начальник Контакт-центру / відповідальний співробітник канцелярії:

- 1) своєчасне та коректне внесення записів до журналів;
- 2) контроль доступу до журналів;
- 3) контроль за дотриманням строків розгляду звернень;
- 4) проведення періодичних перевірок журналів на наявність помилок;
- 5) вжиття заходів для відновлення цілісності журналів у разі виявлення порушень.

23. Відповідальним підрозділом за розгляд усних від Клієнтів є інформаційний центр, письмових звернень – підрозділ, на якого буде розписано відповідне звернення після його реєстрації.

24. До процесу обробки звернень можуть бути залучені інші структурні підрозділи Товариства.

У разі необхідності, коли для прийняття остаточного рішення необхідна додаткова інформація або відповідні дії, які не знаходяться в компетенції Контакт-центру, до розгляду звернення Клієнта можуть залучатись інші структурні підрозділи Товариства.

Запит щодо надання додаткової інформації/роз'яснень/коментарів направляється працівником Контакт-центру у вигляді листа на електронну адресу визначених працівників відповідного підрозділу Товариства або через інші ПЗ Товариства.

Залучені працівники інших структурних підрозділів Товариства в розгляді звернення Клієнта зобов'язані надати свої коментарі, пояснення, інформацію або виконати необхідні дії **не пізніше 3-х робочих днів** з дня отримання такого запиту, якщо інше не передбачено умовами виконання запиту або внутрішніми документами Товариства.

Інформаційний центр при остаточному вирішенні питання Клієнта повинен обов'язково враховувати інформацію надану відповідним підрозділом Товариства.

25. Типові шаблони відповідей Клієнтам від Інформаційного центру підлягають обов'язковому та періодичному перегляду й узгодженню з *Юридичним підрозділом, Підрозділом управління ризиками та Підрозділом з комплаєнс-контролю* (за потреби).

26. Усі усні звернення Клієнтів, що надходять до Контакт-центру, розглядаються згідно з цим Регламентом.

27. Всі звернення підлягають ретельному розгляду, своєчасному реагуванню та наданню зворотного зв'язку на них у встановлені чинним законодавством України та Товариством терміни.

28. **Основними принципами розгляду звернень є:**

- 1) неупередженість;
- 2) об'єктивність;
- 3) дотримання вимог чинного законодавства;
- 4) дотримання строків;
- 5) швидкість та ефективність реагування;

- 6) попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- 7) взаємодія всіх підрозділів Товариства в процесі розгляду та аналізу звернень, які отримано Товариством;
- 8) забезпечення Клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

29. Заходи направлені на захист прав споживачів:

- 1) Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:
 - яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом їх розміщення в електронному вигляді на вебсайті Товариства;
 - яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.
- 2) Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

30. Порядок захисту персональних даних споживачів в процесі опрацювання звернень здійснюється відповідно до *Положення про порядок обробки персональних даних в Товаристві*.

31. Товариство заявляє та гарантує, що будь-яке звернення споживача, що може виникнути та оформлене в письмовій/електронній формі, буде розглянуте Товариством.

32. Товариством також будуть прийняті всі та будь-які необхідні заходи щодо задоволення звернення споживача, якщо така скарга буде обґрунтованою та складеною відповідно до законодавства України.

33. Товариство має право брати участь та забезпечувати розгляд і вирішення конфліктних ситуацій та спірних питань згідно із законодавством України, які виникають відповідно до умов укладених зі споживачем договорів.

34. Клієнт, який звернувся із заявою чи скаргою до Товариства має право:

- 1) особисто викласти свої аргументи особі, яка перевіряла його заяву чи скаргу, та брати участь у процесі перевірки;
- 2) знайомитися з матеріалами перевірки;
- 3) подавати додаткові матеріали;
- 4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- 5) користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- 6) одержати відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- 7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- 8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

35. Товариство зобов'язане:

- 1) розглянути пропозиції (зауваження) Клієнта та повідомити Клієнту про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- 2) організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг Клієнтів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ

36. Всі письмові звернення, що надійшли на поштову адресу та офіційну електронну адресу Товариства реєструються канцелярією відповідно до Правил організації документообігу в Товаристві.

37. Етапи роботи з письмовими зверненнями:

- 1) **Реєстрація та призначення відповідального:** відповідальний співробітник канцелярії реєструє звернення в *Журналі вхідної кореспонденції* в день його отримання та передає цю кореспонденцію на резолюцію Голові Правління (або іншій уповноваженій особі) для призначення відповідального працівника за опрацювання звернення Клієнта.
- 2) **Опрацювання та підготовка відповіді:** відповідальний працівник опрацьовує звернення, аналізує та самостійно готує письмову відповідь, використовуючи типові шаблони, у терміни, передбачені чинним законодавством.

Якщо час для підготовки відповіді на звернення Клієнта перевищує встановлений законодавством термін:

- **Проміжна відповідь:** якщо час для підготовки повної відповіді перевищує встановлений законодавством термін, Клієнту надсилається проміжна відповідь із зазначенням терміну надання кінцевої відповіді.
- **Запит додаткової інформації:** Якщо для формування письмової відповіді недостатньо інформації/компетенції, то відповідає працівник звертається до відповідного профільного підрозділу із запитом щодо надання інформації/роз'яснень/коментарів для підготовки відповіді Клієнту на його звернення.

3) **Погодження, підписання та реєстрація відповіді:**

- при необхідності, підготовлена письмова відповідь погоджується з *Юридичним підрозділом, Підрозділом управління ризиками та Підрозділом з комплаєнс-контролю*;
- відповідальний працівник забезпечує підписання та реєстрацію підготовленої відповіді Клієнту;

- відповідальний працівник канцелярії реєструє відповідь на звернення Клієнта в Журналі в день його підписання;

4) **Відправлення відповіді:**

- Відповідальний працівник канцелярії забезпечує відправлення письмової відповіді Клієнту поштою на адресу, яка вказана в зверненні Клієнта, або на електронну адресу клієнта, якщо звернення отримано електронно.поштою.
- **Звернення без розгляду:** У разі відсутності адреси Клієнта, підпису Клієнта, або якщо у зверненні неможливо встановити авторство звернення може бути залишено без розгляду.

38. Звернення розглядаються й вирішуються у термін **не більше одного місяця** від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється Клієнту, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, **не може перевищувати 45 днів**.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЧЕРЕЗ ВЕБ САЙТ

39. Інформаційний центр є відповідальним за розгляд звернень Клієнтів, які надходять у вигляді електронного повідомлення а на веб сайт Товариства.

40. На вебсайт Товариства надходять звернення Клієнтів щодо надання консультації, додаткової інформації тощо.

41. **Етапи роботи із зверненнями, які надходять на офіційний вебсайт Товариства:**

- 1) **Призначення відповідального та реєстрація:** Після надходження звернення на офіційний вебсайт Товариства, начальник Інформаційного центру призначає відповідального фахівця за опрацювання звернення та реєструє звернення в Журналі звернень.
- 2) **Опрацювання звернення та надання відповіді:**
 - Працівник Інформаційного центру опрацьовує звернення Клієнта, яке надійшло на вебсайт Товариства та надає зворотній зв'язок Клієнту шляхом телефонного дзвінка або письмової відповіді на електронну адресу Клієнта (залежно від контактів, наданих Клієнтом).

42. У разі, якщо для надання відповіді недостатньо інформації/компетенції Інформаційного центру, працівник Інформаційного центру звертається до відповідного профільного підрозділу із запитом щодо надання інформації/роз'яснень/коментарів для надання відповіді на звернення. У разі, якщо відповідь не може бути надана в день її надходження, працівник Інформаційного центру інформує Ініціатора звернення або надає Клієнту проміжну відповідь та зазначає, що термін розгляду звернення може бути продовжений до одного місяця, відповідно до вимог законодавства.

5. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗАПИТАМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ

43. Опрацювання запитів КО здійснюється профільними структурними підрозділами Товариства відповідно до зон їх відповідальності, які визначено внутрішніми документами

Товариства (зокрема, положенням про структурний підрозділ, Положеннями та Порядками, якими визначається перелік процесів та їх власників, тощо) (далі – **Відповідальні підрозділи**).

44. Відповідальність за контроль повноти та достовірності документів (в т.ч. інформації / пояснень / аргументів тощо), які надаються Відповідальними підрозділами (з метою виконання запитів КО) повністю покладається на такі підрозділи. Такий контроль забезпечується кожним Відповідальним підрозділом наступним чином:

- первинний контроль здійснюється уповноваженим працівником Відповідального підрозділу (роль «виконавець») шляхом виконання відповідних процедур самоконтролю;
- послідуочий контроль (щодо належного здійснення виконавцем первинного контролю) здійснюється керівником виконавця (роль «контролер») шляхом погодження документів (в т.ч. інформації / пояснень / аргументів тощо), які підготовлені виконавцем з метою виконання запитів КО.

45. З метою забезпечення належного контролю повноти та достовірності документів (в т.ч. інформації / пояснень / аргументів тощо), які надаються з метою виконання запитів КО, виконавцем та контролером Відповідального підрозділу забезпечується здійснення таких контрольних заходів (але не вичерпно):

- перевірка достатності – рівень деталізації документів має відповідати потребам отриманого запиту КО, працівник має впевнитись, що підготовлені документи забезпечують повноту запитуваних даних;
- перевірка коректності та достовірності – документи відповідають даним або подіям, які фактично відбулися, є актуальними, не містять спотворень, модифікацій;
- перевірка збереженості та чинності – інформація / відомості підтверджуються доказами з відповідного задокументованого джерела; наявність в документах необхідних дат, підписів та інших відміток Товариства тощо.

46. Виконавець Відповідального підрозділу після погодження документів із контролером Відповідального підрозділу надсилає їх до підрозділу, який узагальнює відомості за запитом КО.

47. Підрозділ, який узагальнює відомості за запитом КО, збирає пакети документів, отримані від Відповідальних підрозділів, та здійснює узагальнену перевірку їх коректності та повноти відповідно до запиту КО, та забезпечує: в разі невідповідності - повернення на доопрацювання до Відповідального підрозділу, а в разі їх відповідності - подальше надання їх до КО з урахуванням норм Правил організації документообороту в Товаристві.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

48. Регламент набуває чинності з дня його затвердження.

49. Перегляд Регламенту на предмет необхідності оновлення здійснюється в разі змін в організації процесів, які регламентує Регламент, та/або в разі змін нормативних документів, які враховувались при його розробці.

50. Зміни до Регламенту затверджуються та оформлюються або додатком до цього Регламенту, або викладенням його в новій редакції. Прийняття нової редакції Регламенту автоматично призводить до припинення дії попереднього документу.

51. У разі невідповідності будь-якої частини цього Регламенту чинному законодавству України або нормативним актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів або нормативних документів, на підставі яких розроблено Регламент, він діє лише у тій частині, що не суперечить чинним регулятивним документам.

52. У разі зміни організаційної структури Товариства, виконання функцій, визначених цим Регламентом здійснюватиметься тими структурними підрозділами Товариства, на які буде покладено вищезазначені функції в порядку, визначеному внутрішніми процедурами Товариства.

53. Всі питання, не врегульовані цим Регламентом вирішуються в порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Товариства та на підставі чинного законодавства України.