

## Порядок розгляду звернень споживачів в ПрАТ «СК «УНІКА»

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цей Порядок розгляду звернень споживачів в ПрАТ «СК «УНІКА» (надалі — Порядок) розроблено відповідно до Статуту ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «УНІКА» (надалі – Товариство), чинного законодавства України, зокрема, Закону України «Про звернення громадян» (надалі – Закон) та Інструкції з діловодства за зверненнями споживачів в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях споживачів, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348 (надалі – Інструкція), а також внутрішніх документів Товариства.

1.2 Цей Порядок встановлює основні засади організації та ведення діловодства, а саме: єдиний порядок прийому, реєстрації, обліку, розгляду, систематизації, зберігання, довідково-інформаційного пошуку, надання зворотного зв'язку, узагальнення та аналізу звернень споживачів, а також визначає порядок контролю за його виконанням та дотриманням.

1.3 Контроль за веденням діловодства, пов'язаного зі зверненнями, що надходять до Товариства, технічне супроводження їх розгляду покладено на Департамент клієнтського досвіду та сервісів Дирекції трансформації та клієнтських сервісів.

1.4 У роботі зі зверненнями Товариство забезпечує повний, кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням у порядку та у спосіб, що передбачені чинним законодавством.

1.5 Терміни, що використовуються в цьому Порядку, мають ті ж значення, що визначені законодавством України, зокрема Законом.

### 2 ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

2.1 Наведені в Порядку терміни вживаються в такому значенні:

**Звернення споживача** - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Пропозиція (зауваження)** - звернення споживача, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства.

**Заява (клопотання)** - звернення споживачів із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживачів, порушених діями (бездіяльністю) співробітниками Товариства.

**Спам** - електронні, текстові та/або мультимедійні повідомлення, що без попередньої згоди (замовлення) одержувачів неодноразово (більше п'яти повідомлень одному одержувачу) надсилаються на їхні адреси електронної пошти або інші засоби зв'язку.

**Споживач фінансових послуг (далі - споживач)** - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства та/або посередника або користується цими послугами для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною

діяльністю.

**Колективне звернення** - звернення двох і більше осіб.

**Повторне звернення** - звернення, що надійшло від тієї самої особи з того самого питання.

**Громадянин** - громадянин України або особа, яка не є громадянином України і законно знаходяться на її території, який реєструє свої звернення через веб-сайт Товариства [uniqa.ua](http://uniqa.ua) або надсилає своє звернення на [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua) або інші офіційно встановлені адреси Товариства.

**Керівник групи Виконавців** – особа, яка відповідає за бізнес процес за послугою, змінює бізнес процес надання послуг, отримує повідомлення про порушення строків виконання.

**Група Виконавців** — співробітники Товариства, які призначаються Товариством, які відповідають за відповідний етап надання послуг. Співробітники в групі Виконавців розподіляють обробку звернень споживачів між собою самостійно або за правилами, визначеними керівником групи Виконавців або Виконавця, відповідального за обробку звернення, визначає відповідальний за моніторинг обробки звернень споживачів Дирекції трансформацій та клієнтських сервісів.

**Виконавець** — співробітник, який відповідає за обробку звернення споживачів у строк, передбачений цим Порядком, розслідує обставини звернення, вживає заходів щодо вирішення обставин звернення, **готує, погоджує та надсилає через e-mail відповідь (або телефонує) споживачу з результатами обробки звернення**, з урахуванням вимог до листування через e-mail, що наведені на внутрішньому ресурсі Service Desk у розділі Клієнтські процеси. **При отриманні письмового звернення готує, погоджує та надсилає письмову відповідь клієнту на адресу, зазначену у зверненні.**

**Експерт (Спостерігач)** – особа, яка залучається Виконавцем або відповідальним за моніторинг процесу обробки звернень споживачів надає консультації у разі залучення до обробки звернення, допомагає підготувати зворотній зв'язок для споживача.

**Термін “Заявник” вживається в декількох значеннях, а саме:**

- Громадянин України або особа, яка не є громадянином України і законно знаходяться на її території, який реєструє свої звернення через веб-сайт Товариства [uniqa.ua](http://uniqa.ua) або надсилає своє звернення на [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua) або інші офіційно встановлені адреси Товариства;
- Співробітник Дирекції підтримки клієнтів з особового страхування - виконує роль Заявника щодо звернень споживача до контакт-центру через запит до Дирекції підтримки клієнтів з особового страхування;
- Співробітник Товариства – виконує роль Заявника щодо звернень споживачів, що надійшли від споживача напряму або від контролюючих органів (Національний банк України, Моторне (транспортне) страхове бюро України тощо).

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у чинному законодавстві України.

### 3 ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ

3.1 Товариством здійснюється розгляд звернень споживачів щодо внутрішньої діяльності Товариства та діяльності його працівників, а також інших питань, які можуть надходити від споживачів.

3.2 Звернення адресуються Товариству або посадовим особам Товариства, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань. Звернення може бути усним або письмовим та подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

**Не вважаються зверненням** у розумінні Закону України "Про звернення громадян" та не розглядаються відповідно до порядку, передбаченого цим Порядком ті звернення (заяви, подані документи тощо), які пов'язані з діяльністю Товариства щодо надання послуг з усіх видів страхового захисту майнових інтересів фізичних та юридичних осіб, зокрема, ті звернення (усні або письмові заяви), які пов'язані з наміром укладення договору страхування або з настанням чи

супроводженням випадку, що має ознаки страхового. Порядок, умови та строки здійснення страхових виплат та страхового відшкодування або порядок та умови укладення договору страхування передбачені Законом України «Про страхування» та іншими нормативно-правовими актами, а також внутрішніми документами Товариства.

3.3 Звернення до Товариства може бути:

- передано споживачем *особисто* на особистому прийомі споживачів; або
  - за допомогою *засобів телефонного зв'язку*; або
  - надіслано з використанням *мережі Інтернет* шляхом звернення споживачів через форму «Зворотного зв'язку» на сайті Товариства <https://uniqa.ua/ua/contacts/feedback/>; або
  - подано через засоби електронного зв'язку на електронні адреси Товариства [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua); у випадку отримання звернення особисто на робочу електронну адресу будь-якого співробітника або на електронну адресу [office@uniqa.ua](mailto:office@uniqa.ua), він пересилає його за адресою: [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua); або
  - надіслано *поштою* на адресу: 04112 м. Київ, вул. Олени Теліги, 6, літ. "В"; або
  - передано споживачем *до будь-якого офісу Товариства чи відокремлених підрозділів Товариства* особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.
- поданим напряму до Національного банку України шляхом заповнення форми за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.**

Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

3.4 Товариство надає відповідь державною або іншою (іноземною) мовою відповідно до чинного законодавства України.

3.5 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника, адреса для поштової кореспонденції, номер договору страхування (за наявності), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.6 Звернення, оформлені відповідно до вимог ст. 5 Закону і подані до Товариства в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та первинному (попередньому) розгляду.

3.7 Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями згідно з чинним законодавством України.

#### 4 ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ

4.1 Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2 Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті та у системі Товариства ServiceDesk є відповідна заявка з фіксацією результатів попереднього звернення. На повторне звернення споживачу надається відповідь, що рішення за його попереднім зверненням залишається без змін у випадку, якщо не було виявлено додаткових суттєвих фактів. Відповідь надається відповідальною особою з врахуванням попереднього листування із заявником з боку Товариства. За рішенням Виконавця повторні звернення, якщо перше звернення було врегульовано, можуть розглядатися Товариством з метою вирішення питання з клієнтами.

4.3 Звернення, що ідентифіковані як спам, не обробляються відповідно до вимог та правил даного Порядку та підлягають видаленню, а у випадку створення заявки в ServiceDesk з приводу такого звернення — заявка закривається без вирішення.

## 5 ПРИЙМАННЯ І ПЕРВИННИЙ РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

5.1 Робота зі зверненнями споживачів і їх особистий прийом містить в собі такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і первинний розгляд звернень споживачів;
- вирішення звернень та надання відповідей авторам;
- контроль за станом роботи зі зверненнями;
- узагальнення та аналіз звернень споживачів;
- використання результатів аналізу з метою удосконалення процесів діяльності Товариства.

5.2 Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, приймаються та реєструються в системі ServiceDesk, у день їх надходження, у випадку отримання до 14.00, а ті, що надійшли після 14.00 або у неробочий день та час, - не пізніше наступного робочого дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою, які надійшли поштою.

В системі ServiceDesk вказується: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові; номер договору страхування (у разі наявності), контактний номер телефону чи електронна пошта, звідки одержано звернення (канал отримання), дата, реєстраційний номер вхідного документу, відповідальний за контроль; порушені питання - короткий зміст; зміст і дата резолюції (рішення), прізвище автора, Виконавець, термін виконання; дата надіслання, реєстраційний номер вихідного документу і зміст рішення; номер заявки.

На зверненнях, які надійшли у паперовому вигляді проставляється штамп з інформацією про номер та дату реєстрації звернення на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

На вимогу споживача, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування Товариства, дати надходження тавхідного номера звернення. Така копія повертається споживачеві.

5.3 Облік особистого прийому споживачів ведеться в електронному журналі в системі ServiceDesk з урахуванням вимог п. 3.5 та 4.2. цього Порядку.

Письмові та усні пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в системі ServiceDesk з урахуванням вимог п.3.5 та 4.2. цього Порядку.

5.4 Електронні звернення приймаються на визначені вище електронні адреси або шляхом заповнення електронної форми на веб-сайті Товариства. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розміщена на веб-сайті Товариства електронна форма повинна мати графи для зазначення споживачем свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

5.5 У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний номер та може робитися позначка «ПОВТОРНО».

5.6 Зареєстровані звернення направляються відповідному Виконавцю та/або Керівнику групи Виконавців.

## 6 РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ, ЇХ ВИРІШЕННЯ ТА НАДАННЯ ЗВОРТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

6.1 **Усне звернення, здійснене за допомогою засобів телефонного зв'язку, звернення на електронну адресу Товариства [quality@uniqua.ua](mailto:quality@uniqua.ua) та веб-форму «Зворотного зв'язку»:**

6.1.1 Такі звернення споживачів розглядаються безпосередньо Дирекцією підтримки клієнтів з особового страхування та Департаментом клієнтського досвіду та сервісів Товариства відповідно до внутрішніх інструкцій Товариства.

6.1.2 Споживач, який звертається за допомогою засобів телефонного зв'язку повідомляє своє прізвище, ім'я, по батькові, номер договору страхування (за наявності), номер телефону чи адресу електронної пошти для надання зворотного зв'язку, інші ідентифікаційні дані (за необхідності уточнення), зміст порушеного питання та короткий опис звернень та прийнятих рішень.

6.1.3 Письмові звернення на електронну адресу Товариства [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua) та через веб-форму «Зворотного зв'язку» надходять до Департаменту клієнтського досвіду та сервісів Товариства та мають містити інформацію відповідно до п. 3.5 цього Порядку.

6.1.4 Відповідальний за контроль належного та вчасного опрацювання усних звернень, здійснених за допомогою засобів телефонного зв'язку, звернень на електронну адресу Товариства [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua) та веб-форму «Зворотного зв'язку» — Керівник Департаменту клієнтського досвіду та сервісів. Про результати розгляду зазначених звернень споживачеві повідомляється усно або письмово для звернень отриманих за допомогою [quality@uniqa.ua](mailto:quality@uniqa.ua) та через веб-форму «Зворотного зв'язку» за бажанням споживача.

6.1.5 Відповідь надає Виконавець, відповідальний за розгляд скарги.

## 6.2 Усне звернення на особистому прийомі споживачів:

6.2.1 Особистий прийом споживачів проводиться Товариством відповідно до встановленого графіку у відповідності до Додаток 1 до Порядку.

6.2.2 Відповідальний за організацію, контроль та подальшу реєстрацію в системі Service Desk усних звернень, поданих на особистому прийомі споживачів - Керівник Департаменту клієнтського досвіду та сервісів.

6.2.3 Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживачу повідомляється письмово або усно, за бажанням споживача.

## 6.3 Письмове звернення, отримані поштою:

6.3.1 Письмові звернення, що надходять до Товариства поштою повинні містити інформацію відповідно до п. 3.5 цього Порядку.

6.3.2 Уповноважена особа в Дирекції операційної підтримки бізнесу та закупівель є відповідальною за реєстрацію та передачу в день реєстрації письмових звернень відповідному виконавцю та/або Керівнику групи виконавців на опрацювання в порядку, передбаченому п. 5.2. цього Порядку.

6.3.3 Відповідальний виконавець та/або Керівник групи Виконавців фіксує звернення через систему Service Desk відповідно до п. 5.2. Порядку.

6.3.4 Відповідальний виконавець та/або Керівник групи Виконавців у строки та у порядку, передбачені законодавством та цим Порядком, розглядає письмове звернення, погоджує, готує відповідь за ним (рішення) та надсилає за адресою, вказанною у зверненні. Додатково, за необхідності, з метою підготовки відповіді можуть залучатися співробітники інших департаментів.

6.3.5 Про результати розгляду письмового звернення споживачеві повідомляється письмово, а відповідь додається як вкладення до запиту в системі в Service Desk.

6.3.6 Відповідальність за контроль належного та вчасного опрацювання письмових звернень, отриманих поштою покладається на відповідних Керівників груп Виконавців.

6.4. У разі отримання скарги на певного співробітника Товариства, до розгляду скарги та надання подальшого зворотного зв'язку обов'язково залучається його безпосередній керівник та при потребі інформується Директор дирекції управління персоналом та корпоративної культури.

## 7 ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

Товариство зобов'язано розглянути пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги та повідомити споживача про результати розгляду та рішення за зверненнями не пізніше як через 30 (календарних) днів від дня отримання. Якщо в 30-ти денний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного департаменту встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти (календарних) днів. Товариство може використовувати окремі терміни розгляду звернень, що не перевищують встановлені ЗУ «Про звернення громадян», та наявні для ознайомлення в системі Service Desk.

7.1 Товариство зобов'язано об'єктивно і вчасно розглядати заяви (клопотання), перевіряти



викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів про наслідки розгляду заяв (клопотань).

7.2 Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома споживача в письмовій формі або усно за його бажанням з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

7.3 Товариство зобов'язано:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення від споживачів;
- забезпечувати поновлення порушених прав та виконання прийнятих у зв'язку зі зверненням рішень;
- повідомляти споживача про результати розгляду звернення і суть прийнятого рішення – в письмовій формі або усно за бажанням споживача;
- організовувати та перевіряти стан розгляду звернень споживачів, систематично аналізувати та вживати заходів до усунення причин скарг, що їх породжують.

7.5. Результати розгляду звернень споживачів в частині скарг надаються Правлінню на щомісячній основі Дирекцією трансформації та клієнтських сервісів.

## 8 ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ

8.1 Права споживачів, які звертаються до Товариства, визначені Законом.

## 9 ПОРЯДОК ОБРОБКИ СКАРГ В СИСТЕМІ SERVICEDESK

9.1 Всі скарги та звернення в розумінні п. 2.1 цього Порядку, що надходять до Товариства фіксуються та обробляються в системі ServiceDesk.

Скарги та звернення, отримані від споживача, повинні бути зареєстровані в порядку, передбаченому цим Порядком, в системі ServiceDesk співробітником, який їх отримав.

9.2 Актуальний опис процесу обробки скарг, встановлених термінів з урахуванням вимог Закону України «Про звернення громадян» та необхідних інструкцій знаходяться в Базі знань системи ServiceDesk в розділі Клієнтські процеси <https://cutt.ly/3wE1uxfm>.

### 9.3 ВИРІШЕННЯ СКАРГИ

9.4 При вирішенні заявки Виконавець повинен обрати відповідний вид вирішення:

**Скарга обґрунтована** - за результатами розслідування встановлено: підстави, що спричинили скаргу споживача були обґрунтовані з точки зору Товариства. Вирішення скарги потребує додаткових дій з боку Товариства, а саме проведення коригувань, дисциплінарних стягувань, змін процесів тощо.

**Скарга необґрунтована** - за результатами розслідування встановлено: підстави, що спричинили скаргу споживача були необґрунтовані з точки зору Товариства. Скарга виникла з причин неухважності споживача, помилкових суджень тощо.

**Спірне рішення** - за результатами розслідування виявлено, що скарга виникла як внаслідок дій співробітників Товариства/партнерів, так і споживача. Скарга потребує індивідуального розгляду/рішення/погодження.

## 10 ЗАБОРОНА РОЗГОЛОШЕННЯ ВІДОМОСТЕЙ, ЩО МІСТЯТЬСЯ У ЗВЕРНЕННЯХ

10.1 Не допускається розголошення персональних даних споживачів, що звертаються в Товариство. Підставою для обробки персональних даних споживачів, що є клієнтами Товариства, є письмова згода клієнта на обробку його персональних даних.

10.2 Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя споживачів без їх згоди чи відомостей, та іншої інформації, якщо така ущемляє права і законні інтереси споживачів. Не допускається з'ясування даних про особу споживача, які не стосуються звернення.

10.3 Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

## **11 ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ПОРЯДКУ ПРО ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ**

11.1 Якщо під час розгляду звернення було встановлено порушення працівниками Товариства прав або законних інтересів споживачів, керівник відповідального підрозділу ініціює винесення питання на розгляд дисциплінарної комісії, згідно з внутрішніми документами Товариства.

11.2 Особи, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

## **12 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

12.1 Якщо одне або декілька пунктів цього Порядку втрачають юридичну силу у зв'язку з внесенням змін до законодавства України, то Товариство застосовує відповідні норми чинних нововведень в законодавство України.

12.2 Недійсність окремих норм цього Порядку не тягне за собою недійсності інших норм Порядку чи Порядку в цілому.

12.3 Питання, що не врегульовані цим Порядком регламентуються іншими внутрішніми документами Товариства та/або законодавчими та нормативними актами України.

## Додаток 1 до ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ В ПРАТ «СК «УНІКА»

### ПОРЯДОК ТА ГРАФІК ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ СПОЖИВАЧІВ

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»:

1. Особистий прийом здійснюється Заступником Голови Правління з фінансових питань.
2. Організацію особистого прийому здійснює Керівник Департаменту клієнтського досвіду та сервісів.
3. Особистий прийом здійснюється кожного другого вівторка кожного місяця з 14:00 до 16:00 за попереднім записом. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин.
4. Запис на прийом здійснюється особисто споживачем за номером +38 (044) 225-60-00 та закінчується за три робочі дні до початку найближчого прийому.
5. Під час запису на особистий прийом споживач зазначає своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст питання, з приводу якого здійснюється запис, до яких посадових осіб чи органів державної влади звертався і яке рішення було прийнято.
6. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані споживачам, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими.
7. Особистий прийом проводиться виключно у відведений для цього час.
8. Час, обраний споживачами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Товариство обов'язково повідомляє споживачів, записаних на особистий прийом.
9. Облік особистого прийому споживачів ведеться в електронному журналі в системі ServiceDesk, а розгляд відбувається з урахуванням вимог Закону України «Про звернення громадян».
10. Перед початком прийому споживач обов'язково пред'являє паспорт громадянина України або інший документ що посвідчує особу для організації пропуску на територію Товариства. У разі присутності законного представника, останній зобов'язаний надати документи, що підтверджують його повноваження.
11. Особистий прийом, у разі відсутності особи, що записувалась, не відбувається.
12. Посадові особи Товариства під час розгляду питання керуються законодавством України.
13. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо через його складність, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.
14. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, споживач має право звернутися до державних органів.
15. Звертаємо увагу, що на період дії воєнного стану, Товариством тимчасово припинено проведення особистого прийому споживачів. При цьому зазначаємо, що Товариство приймає звернення споживачів відповідно до п.3.3 Порядку.