

Порядок розгляду звернень споживачів в ПрАТ «СК «УНІКА»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Це Положення про порядок реєстрації, розгляду та опрацювань звернень до страховика споживачів, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування в ПрАТ «СК «УНІКА» (надалі – Положення) розроблено відповідно до Статуту ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «УНІКА» (надалі – Товариство, Страховик), чинного законодавства України, зокрема, Закону України «Про звернення громадян» (надалі – Закон) та 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 квітня 1997 р. №348 (зі змінами), Закону України «Про страхування» (далі – Закон про страхування), «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі – Закон про фінансові послуги), Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 №199 (надалі – Положення про авторизацію), Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 27.12.2023 №194 (надалі – Положення про систему управління) (надалі – Інструкція), а також внутрішніх документів Товариства.

1.2 Це Положення 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 (споживачів фінансових послуг), юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, а також визначає порядок контролю за його виконанням та дотриманням.

1.3 Порядок встановлює вимоги до взаємодії зі зверненнями, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.4 Дане Положення має на меті впровадження в операційну діяльність Товариства механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг шляхом впровадження процесів захисту прав споживача через : Внутрішній розгляд звернень компанією, визначення відповідального підрозділу або контактної особи в компанії, процедуру подання звернення (електронна пошта, телефон, особистий візит, включаючи строки розгляду та відповідь клієнту).

1.5 Це Положення є частиною системи захисту прав споживачів фінансових послуг Товариства.

1.6 Положення є внутрішнім документом Товариства та затверджується рішенням Правління Товариства і може бути змінено та доповнено лише рішенням Правління.

1.7 Контроль за веденням діловодства, пов'язаного зі зверненнями громадян/споживачів, що надходять до Товариства, технічне супроводження їх розгляду покладено на Департамент клієнтського досвіду Дирекції з клієнтського сервісу.

1.8 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, у порядку та у спосіб, що передбачені чинним законодавством.

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

2 ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

2.1 Наведені в Положенні терміни вживаються в такому значенні:

Звернення - викладені суб'єктом звернення та адресовані Товариству в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), запити, заяви (клопотання) і скарги або будь-які інші форми звернень, подані у відповідності до вимог законодавства.

Пропозиція (зауваження) - звернення суб'єктом звернення, де висловлюються порада,

рекомендація щодо діяльності Товариства.

Заява (клопотання) - звернення суб'єктом звернення 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 суб'єктом звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) співробітниками Товариства.

Скарга споживача фінансових послуг – скарга фізичної особи щодо дій або бездіяльності Товариства при наданні фінансових (страхових) послуг, у тому числі щодо якості обслуговування, строків, рішень, відмов або порядку врегулювання страхових випадків.

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 страхових послуг (далі – Споживач) - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати.

Суб'єкт звернення – фізична особа та/або Споживач або юридична особа, органи державної влади України або місцевого самоврядування, які звертаються до Товариства з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням), скаргою чи іншою формою звернення.

Тасмниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома Товариству у зв'язку з здійсненням страхової діяльності.

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 знаходиться на її території, який реєструє свої звернення через веб-сайт Товариства uniqa.ua або надсилає своє звернення на 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 Департаменту клієнтського досвіду.

Виконавець — співробітник, який відповідає за обробку звернення споживачів у строк, передбачений цим Положенням, 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:

- Будь-який Суб’єкт звернення;
- 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 або надсилає своє звернення на quality@uniqa.ua або інші офіційно встановлені адреси Товариства;
- Співробітник Дирекції з клієнтського сервісу - виконує роль Заявника щодо звернень споживачів до контакт-центру через запит до Дирекції з клієнтського сервісу;
- 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, які можуть надходити від клієнтів, Споживачів, громадян, партнерів, працівників Товариства, органів державної влади та місцевого самоврядування та/або підприємств, організацій чи установ, незалежно від форми власності у строки та у порядку, визначені цим Положенням та законодавством України.

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

3.3 **Не вважаються зверненням** у розумінні Закону України "Про звернення громадян" операційні заяви та документи, що подаються в межах стандартних процесів укладення договорів страхування або врегулювання страхових випадків. **При цьому скарги щодо дій або бездіяльності Товариства, його працівників або партнерів у межах таких процесів підлягають розгляду відповідно до цього Положення.**

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.

3.4 Звернення до Товариства може бути:

- передано *особисто та/або уповноваженим представником*; або
- за допомогою *засобів телефонного зв'язку*; або
- надіслано з використанням *мережі Інтернет* шляхом звернення 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; у випадку отримання звернення особисто на робочу електронну адресу будь-якого співробітника або на електронну адресу office@uniqa.ua, він пересилає його за адресою: quality@uniqa.ua; або
- надіслано *поштою* на адресу: 04112 м. Київ, вул. Олени Теліги, 6, літ. “В”; або
- передано *до будь-якого офісу Товариства чи відокремлених підрозділів Товариства* особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.
- поданим до Національного банку України шляхом заповнення форми за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

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

3.5 Товариство надає відповідь державною мовою. У виключних випадках для нерезидентів України, відповідь може бути надана державною та іноземною (англійською) мовами відповідно до чинного законодавства України.

3.6 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), або повна назва та місцезнаходження юридичної особи, органу державної влади України, органу місцевого самоврядування, засоби зв'язку (номери телефонів та електронних адрес), адреса для поштової кореспонденції, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) особисто/або уповноваженою особою із зазначенням дати. В електронному зверненні також має

бути вказано спосіб надання відповіді (усно, письмово, на електронну адресу) та зазначено електронну адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь (у випадку обрання даного способу), або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

4 ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ

4.1 Звернення, оформлене без дотримання вимог, визначених цим Положенням та Законом, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями згідно з чинним законодавством України не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

4.3 Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Суб'єкта звернення з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. На повторне звернення Суб'єкту звернення 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 суб'єктами звернення. Повторні скарги споживачів фінансових послуг підлягають обов'язковій повторній оцінці у разі, якщо:

- – скарга стосується порушення прав споживача фінансових послуг;
- – скарга містить нові обставини або факти;
- – скарга має ознаки системної проблеми.

У таких випадках скарга ескалюється на керівника відповідного підрозділу та Начальника департаменту клієнтського досвіду дирекції з клієнтських сервісів.

4.4 Звернення, що ідентифіковані як спам, не обробляються відповідно до вимог та правил даного Положення 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.

Аналіз звернень та скарг споживачів фінансових послуг здійснюється з метою виявлення системних причин їх виникнення, оцінки операційних, комплайнс та репутаційних ризиків, а також ініціювання змін у внутрішніх процесах, продуктах або сервісах Товариства

5.2 Усі звернення, що надійшли, приймаються та реєструються в системі ServiceDesk, у день їх надходження, або у неробочий день та час, - не пізніше наступного робочого дня. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі зверненням, 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 та вхідного номера звернення. Така копія повертається споживачу.

5.3 Облік особистого прийому споживачів ведеться в електронному журналі в системі ServiceDesk з урахуванням вимог п. 3.6 та 4.3. цього Положення

Письмові та усні звернення, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації в системі ServiceDesk з урахуванням вимог п.3.6 та 4.3. цього Положення.

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 споживача 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 звернень з одних і тих самих питань 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 ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

6.1 **Усне звернення, здійснене за допомогою засобів телефонного зв'язку, звернення на електронну адресу Товариства quality@uniqua.ua та веб-форму «Зв'язатися з нами» (<https://uniqua.ua/contacts/feedback/>) :**

6.1.1 Такі звернення споживачів розглядаються безпосередньо Дирекцією з клієнтського сервісу, Департаментом клієнтського досвіду, а також відділом по роботі з ЛПЗ Дирекції операційної діяльності та закупівель 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@uniqua.ua та через веб-форму «Зв'язатися з нами» надходять до Департаменту клієнтського досвіду Товариства та мають містити інформацію відповідно до п. 3.6. цього Положення.

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@uniqua.ua та веб-форму «Зв'язатися з нами» — Керівник Департаменту клієнтського досвіду. Про результати розгляду зазначених звернень заявнику повідомляється усно або письмово для звернень отриманих за допомогою quality@uniqua.ua та через веб-форму «Зворотного зв'язку» за бажанням споживача фінансових послуг.

6.1.5 Відповідь надає Виконавець, відповідальний за розгляд звернення.

6.2 **Усне звернення, на особистому прийомі:**

6.2.1 Особистий прийом споживачів, інших Суб'єктів звернення проводиться Товариством відповідно до встановленого графіку у відповідності до Додатку 1 до цього Положення.

6.2.2 Усі звернення споживачів/ інших Суб'єктів звернення на особистому прийомі реєструються. Відповідальний за організацію, контроль та подальшу реєстрацію в системі Service Desk усних звернень, поданих на особистому прийомі - Керівник Департаменту клієнтського досвіду.

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 Суб'єкту звернення 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. 3.6. цього Положення.

6.3.2 Уповноважена особа у відділі документообігу Департаменту підтримки бізнесу 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 Положення.

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

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

6.3.5 Про результати розгляду письмового звернення Суб'єкту звернення 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.

6.3.7 Результати розгляду звернень Суб'єктів звернень, строки їх виконання та дотримання законодавства в частині скарг надаються Правлінню на щомісячній основі Департаментом клієнтського досвіду

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, бренду та комунікацій.

7 ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

7.1 Товариство зобов'язано розглянути отримане звернення та повідомити Суб'єкта звернення про результати розгляду та рішення за зверненням у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх 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».

7.2 Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення.

7.3 Товариство зобов'язано об'єктивно і вчасно розглядати звернення, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і надавати відповідь Суб'єктам звернення у строки, визначені цим Положенням.

7.4 Результати розгляду звернення доводяться до відома споживача, Споживача чи іншого Суб'єкта звернення в письмовій формі або усно (для фізичних осіб) за його бажанням і викладенням обґрунтування, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення, у тому числі права звернення до Національного банку України як органу захисту прав споживачів фінансових послуг.

7.5 При розгляді звернень, працівники Товариства керуються нормативними актами України (наприклад, але не виключно Закон України «Про звернення громадян», Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закон України «Про захист прав споживачів»), а також нормативними актами Національного банку та внутрішніми документами Товариства.

7.6 Товариство зобов'язано:

- Об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення від Суб'єктів звернення;
- Забезпечувати поновлення порушених прав та виконання прийнятих у зв'язку зі зверненням рішень;
- Скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- Повідомляти Суб'єктів звернення про результати розгляду звернення і суть прийнятого рішення – в письмовій формі або усно;
- У разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- Не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- Організовувати та перевіряти стан розгляду звернень Суб'єктів звернення, систематично аналізувати та вживати заходів до усунення причин звернень (зокрема скарг), що їх породжують;
- Працівники зобов'язані добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;
- Дотримуватися встановлених термінів розгляду звернень;
- Працівники зобов'язані дотримуватися загальноприйнятих форм ввічливості в безпосередніх контактах під час взаємодії із Суб'єктами звернення;
- При взаємодії із споживачем страхових послуг дотримуватися законодавства України, а також внутрішніх документів Товариства про захист прав споживачів;
- Прийняти звернення від Суб'єкта звернення та здійснити дії необхідні для реєстрації цього звернення;
- Особи, що здійснюють діяльність по врегулюванню простроченої заборгованості перед Товариством, зобов'язані дотримуватися принципів загальної етики, діяти ввічливо, не розголошувати інформацію про наявну прострочену заборгованість такої особи;
- Не розголошувати персональні дані споживачів, що подали звернення, третім особам, крім випадків, визначених чинними нормативними актами України.
- При отриманні доступу до персональних даних споживачів дотримуватися норм чинного законодавства, внутрішніх нормативних актів Товариства щодо таємниці страхування та таємниці фінансової послуги;
- Контролювати дії осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.
- Проводити аналіз звернень для удосконалення внутрішніх процесів та підвищення якості обслуговування Споживачів.

7.7 Товариство має право:

- Запитувати додаткову інформацію або роз'яснення від споживачів для всебічного розгляду звернення;
- Відмовити у розгляді звернень, які не відповідають встановленим вимогам або не містять необхідної інформації для їх розгляду.
- У випадку складних або неоднозначних питань, Товариство може залучати зовнішніх експертів.
- Має право визначати строки розгляду звернень та встановлювати пріоритетність їх обробки.

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 в розумінні п. 2.1 цього Положення, що надходять до Товариства фіксуються та обробляються в системі ServiceDesk.

9.2 Скарги, отримані від споживача, повинні бути зареєстровані в порядку, передбаченому цим Положенням, в системі ServiceDesk співробітником, який їх отримав.

9.3 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/3wEluxfm>, також в Адоніс [ADONIS \(VRA3021\) | 02.04.00.02. Complaints 0.01.](#)

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 неуважності 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 до Товариства. Обробка персональних даних здійснюється на підставах, визначених законодавством України, зокрема з метою виконання умов договору, виконання вимог законодавства та розгляду звернень і скарг споживачів фінансових послуг..

10.2 Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя споживачів без їх згоди чи відомостей, та іншої інформації, якщо така утискає 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 ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ

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

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

12 ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ.

12.1 Захист персональних даних Споживачів здійснюється Товариством у порядку та у спосіб, що визначений нормативно-правовими актами України та внутрішніми документами Товариства.

13 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1 Положення підлягає щорічному перегляду та, за потреби, оновленню. У разі змін у законодавстві та/або організації діяльності Товариства та/або інших обставин, що впливають на ринок страхування та/або діяльність Товариства, Положення переглядається та оновлюється незалежно від строків щорічного перегляду.

13.2 Недійсність окремих норм цього Положення не тягне за собою недійсності інших норм Положення чи Положення в цілому.

13.3 Це Положення вступає в силу з дати його затвердження Товариства та діє до його скасування або затвердження Товариства нової версії Положення, із вступом в силу якого попереднє втрачає силу.

13.4 Зміни та доповнення до цього Положення можуть бути внесені шляхом їх затвердження Правлінням Товариства.

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

13.6 Якщо одне або декілька пунктів цього Положення втрачають юридичну силу у зв'язку з внесенням змін до законодавства України чи діяльності Товариства, то Товариство застосовує відповідні норми чинних нововведень в законодавство України чи у діяльності Товариства до моменту оновлення даного Положення.

Додаток 1 до ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК 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.
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 споживачами, мають бути правильними, засоби зв'язку – функціонуючими.
7. Особистий прийом проводиться виключно у відведений для цього час.
8. Час, обраний споживачем 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 для забезпечення життя та здоров'я споживачів та працівників Товариства. При цьому зазначаємо, що Товариство приймає звернення споживачів відповідно до п.3.4.