**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Загальних зборів акціонерів

Приватного акціонерного товариства

«Страхові гарантії України»

від «24» червня 2024 року

Протокол № 33 від «24» червня 2024р.

Голова Правління \_\_\_\_\_\_\_\_ І. Гусєва

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про реєстрацію, розгляд та опрацювання звернень у**

**Приватному акціонерному товаристві «Страхові гарантії України»**

**1.Загальні положення**

1.1. Це Положення про реєстрацію, розгляд та опрацювання звернень у Приватному акціонерному товаристві «Страхові гарантії України» (далі – Положення) є внутрішнім документом Приватного акціонерного товариства «Страхові гарантії України» (далі – Товариство) який розроблено відповідно до вимог Закону України «Про страхування», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», інших законів України, Положення про вимоги до системи управління страховика, що затверджено Постановою правління Національного банку України № 194 від 27.12.2023р.

1.2. Метою впровадження цього Положення є врегулювання порядку взаємодії Товариства зі споживачами та клієнтами-юридичними особами Товариства та розгляду звернень, що надійшли до Товариства від споживачів та клієнтів-юридичних осіб.

1.3. Це Положення розповсюджується на всіх працівників Товариства.

**2. Терміни, що вживаються в Положенні**

### 2.1. В цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

### Звернення – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, що стосуються надання послуг Товариством споживачам та клієнтам-юридичним особам (далі- Клієнти).

### Пропозиція (зауваження) – звернення, де вислювлюється порада, рекомендація щодо діяльності Товариства.

### Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації прав і інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства.

### Скарга – звернення з вимогою про понослення прав і захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) Товариства.

### Споживач – фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу зі страхування для задоволення особистих потреб, не пов’язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

### Клієнт – юридична особа, яка отримує або має намір отримати послугу зі страхування.

### 3. Вимоги до звернення

3.1. Звернення може бути усним чи письмовим.

3.2. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв’язку працівнику Товариства за контактними номерами телефонів, зазначених на вебсайті Товариства.

3.3. Письмове звернення надсилається поштою або передається до Товариства особисто споживачем або уповноваженою особою клієнта. Письмове звернення також може бути надіслано з використанням засобів електронного зв’язку на офіційну електронну поштову адресу Товариства, адреса якої зазначена на вебсайті Товариства.

3.4. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по-батькові споживача або назва клієнта-юридичної особи, адреса заявника (місце проживання громаданина, адреса місцезнаходження юридичної особи), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником, уповноваженою особою, 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 звернення не вимагається.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідним роз’ясненням не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

**4. Реєстрація отриманих звернень**

4.1. Письмове звернення, що надійшло Товариству в тому числі на електронну пошту реєструється секретарем Товариства.

4.2. Усне звернення, у разі його прийняття працівником Товариства, передається секретарю Товариства та реєструється секретарем.

4.3. Інформація про звернення надається Голові правління Товариства.

4.4. Працівник Товариства, у разі отримання звернення на свою електронну пошту, інший засіб електронного зв’язку – зобов’юязаний повідомити безпосереднього керівника про отримання такого звернення та передати його секретарю Товариства.

5. Порядок взаємодії із Клієнтом. Права та обов’язки Клиєнта та Товариства.

5.1. Обов’язки Товариства/ працівників Товариства:

- добросовісно виконувати свої професійні обов’язки;

- дотримуватись встановлених термінів розгляду звернень;

- при прийнятті звернень від осіб, що надали їх особисто/ через уповноваженого представника клієнта – здійснити дії для реєстрації цього звернення;

- дотримуватися загальноприйнятих форм ввічливості в безпосередніх контактах під час взаємодії з Клиєнтом;

- дотримуватися законодавства України та внутрішніх документів Товариства;

- прийняти звернення від Клієнта;

- не розголошувати персональні дані споживачив та конфіденційну інформацію щодо Клієнта, інформацію, що становить таємницю страхування;

5.2. Обов’язки Клієнта:

- з повагою ставитися до працівників Товариства;

- оформити звернення в формі, що дає змогу зрозуміти її зміст.

5.3. Клієнт має право:

- подати звернення Товариству що стосується надання послуг Товариством;

- на повний і всебічний розгляд свого звернення, який здійснюється в порядку та у строки, передбачені цим положенням та законодавством України;

- на захист своїх персональних даних, конфіденційної інформації та інформації, що становить таємницю страхування.

5.4. Товариство має право:

- на отримання звернень в порядку та строки, визначені в Положенні;

- на розгляд звернення в строки та в порядку, передбаченому Положенням та чинним законодавством України.

**6. Мова звернень та відповідей за результатами розгляду звернень**

6.1. Звернення приймаються українською мовою.

6.2. За результатами розгляду звернення Товариством надається відповідь виключно українською мовою.

6.3. Листування з іноземними адресатами, на власний розсуд Товариства можуть здійснюватися іншими, ніж українська, мовами.

6.4. Забороняється відмовляти в прийнятті та розгляді звернення.

6.5. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

**7. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню**

7.1. Письмове звернення буз зазначення адреси заявника (місце проживання для фізичної особи, адреса місцезнаходження для юридичної особи та/ або адреса для листування), не підписано автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

7.2. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина, юридичної особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено п. 9 цього Положення, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

**8. Термін подання скарги**

8.1. Скарга на рішення Товариства, що оскаржувалось, може бути подана протягом одного року з моменту його прийняття. Скаргі, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

**9. Термін розгляду звернень. Розгляд звернень відповідними особами**

9.1. Звернення розглядаються і вирішуються 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 місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова правління Товариства 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 днів.

9.2. На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено від встановленого в п. 9.1 цього Положення.

9.3. Звернення розглядаються Товариством безкоштовно.

9.4. Звернення та скарги розглядаються та відповіді підписуються Головою правління Товариства.

9.5. Відповіді за результатами розгляду звернення реєструються у реєстрі вихідної кореспонденції.

**10. Зберігання звернень, а також відповідей за результатами розгляду звернень**

10.1. Письмові звернення і матеріали до них, а також відповіді за результатами розгляду звернень – зберігаються в архіві Товариства.

**11. Прикінцеві положення**

11.1. Положення та зміни до нього затверджується Наглядовою радою Товариства або, у разі її відсутності, Загальними зборами Товариства.

11.2. Додатково до цього Положення Голова правління Товариства затверджує Інструкція про порядок розгляду звернень громадян у Приватному акціонерному товаристві «Страхові гарантії України». Інструкція є обов’язковою до виконання всіма працівниками Товариства.