

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТДВ «ЕКСПРЕС СТРАХУВАННЯ» ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1. ТЕРМІНИ, ЯКІ ВЖИВАЮТЬСЯ В ЦЬОМУ ПОРЯДКУ:

Звернення клієнтів – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник – Споживач/Третя особа або їх/його законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені й надані відповідно до законодавства України;

Споживач – фізична особа або юридична особа, яка має/мала хоч один укладений договір страхування з Товариством.

Треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів страхування, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники Споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Товариством;

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства, що розміщена за посиланням: <https://www.express-insurance.com.ua/>

Товариство – Товариство з додатковою відповідальністю «Експрес Страхування», код ЄДРПОУ 36086124, місцезнаходження: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22;

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В ТОВАРИСТВО

2.1. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення). *Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.*

2.2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п.2.1. цього Порядку, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною 1 статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

2.3.1. Письмово, в паперовій формі, та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством України порядку.

2.3.2. Письмово, в електронній формі та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: Express.Ins@express-group.com.ua у вигляді скан.копії листа з власноручним підписом чи у формі електронного документа з накладенням кваліфікованого електронного підпису (КЕП) особи.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді.

2.3.3. Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні громадян за юридичною адресою Товариства (у формі прийому громадян).

2.3.4. Телефонне звернення на номер цілодобової підтримки клієнтів 0 800 502 300

2.4. Реєстрація вхідних письмових звернень здійснюється наступним чином:

2.4.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22 реєструються відділом адміністрування та діловодства не пізніше наступного робочого дня після отримання, реєструються в електронному Журналі вхідної/вихідної кореспонденції. Під час реєстрації в електронному Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства зверненню громадян присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

2.4.2. Звернення громадян під час проведення особистого прийому не реєструються.

2.4.3. Письмові звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження.

2.4.5. Телефонні звернення реєструються Начальником відділу інформаційної підтримки клієнтів та передаються для розгляду відповідальній особі Товариства, виходячи із суті порушеного питання у Зверненні.

2.5. Подання (надсилання) звернення до Товариства Клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою звернення/запиту на інформацію фізичною особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Товариством.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. Після отримання Звернення відповідальний Начальник Відділ інформаційної підтримки клієнтів приступає до роботи над ним, згідно зі своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

3.2. Начальник Відділ інформаційної підтримки клієнтів не пізніше 3 робочих днів після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

3.3. Начальник Відділ інформаційної підтримки клієнтів готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках, передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді Начальнику Відділ інформаційної підтримки клієнтів необхідно залучити інший структурний підрозділ Товариства, він направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та Начальнику Відділ інформаційної підтримки клієнтів.

3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Товариства або

особи, яка уповноважена на це згідно з наказом Товариства або відповідною довіреністю.

- 3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.
- 3.6. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення клієнтів, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України та укладеному договору.

4. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

- 4.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».
- 4.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».
- 4.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.
- 4.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного Державного органу.

5. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

- 5.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:
 - Звернення громадян не більше **30 (тридцяти) днів** з дня їх надходження,
 - Запит поліції – протягом **10 (десяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
 - Адвокатський запит – протягом **5 (п'яти) робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
 - Запити від народних депутатів України - не більше **30 (тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом **10 (десяти) днів**;
 - Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства зв'язується за зазначеним у запиті телефоном з виконавцем запиту державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту громадян є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

- 5.2. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

6. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАнням ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 6.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення громадян покладається на Головного фахівця Відділу адміністрування та діловодства
- 6.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання клієнтам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів громадян, які надходять в Товариство, покладається на Начальника відділу інформаційної підтримки клієнтів та керівників відповідних структурних підрозділів Товариства, які надають відповіді.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

- 7.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Порядку, та передається Начальнику відділу інформаційної підтримки клієнтів
- 7.2. Начальник відділу інформаційної підтримки клієнтів проводить попередню перевірку скарги у порядку її надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Товариства, до компетенції яких відноситься питання, викладені у Скарзі).
- 7.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язані надавати пояснення та при необхідності документи працівнику Начальнику відділу інформаційної підтримки клієнтів протягом 2 (двох) робочих днів.
- 7.4. Розгляд скарги клієнта та відповідь на неї Начальником відділу інформаційної підтримки клієнтів проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.
- 7.4.1. Лист-відповідь направляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком.
- 7.5. У разі особливої складності звернення, скарги Клієнта або при необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в п.8.4. цього Порядку, може бути подовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у визначений цим Порядком строк Клієнту має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду звернення та обґрунтування причин такого подовження.
- 7.6. За результатами розгляду скарги Клієнта приймається одне з рішень:
- Задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів для виконання (у разі необхідності – Директору Товариства);
 - Відмова у задоволенні скарги;
 - Залишення скарги без розгляду.
- 7.6.1. Рішення про розгляд звернення приймається відповідно до його змісту та прийнятих рішень уповноважених підрозділів/їх керівників, про що направляється відповідна відповідь Клієнтові в порядку, визначеному цим Порядком та не суперечить укладеному договору страхування.
- 7.7. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в цьому Порядку, а також, якщо скарга подана повторно і по ній вже приймалось рішення, про що повідомляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком.
- 7.8. У разі не згоди з прийнятим рішенням по зверненню, скарзі, Клієнт може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених чинним законодавством України.

Інформація про порядок звернення з посиланнями на адреси таких органів розміщено на офіційному сайті Товариства: <https://www.express-insurance.com.ua/about>

8. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

- 8.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua.
- 8.2. Обробка персональних даних проводиться Товариством відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».
- 8.3. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до
- 8.3.1. Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступною адресою:
- 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б
 - Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
 - посилання на сторінку НБУ для захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
 - Телефон контакт-центру: 0 800 505 240
- 8.3.2. Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>)
- Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.
- Електронна адреса: info@dpss.gov.ua
- Години роботи:
- пн-чт 9:00 - 18:00
- пт 9:00 - 16:45
- обідня перерва: 13:00 - 13:45
- (044) 279-12-70
- 8.3.3. Моторного (транспортного) страхового бюро України (місцезнаходження офісу: м. Київ, Русанівський бульвар, буд. 8. Поштова адреса: 02002, Київ-2, а/с 272)