ЗАТВЕРДЖЕНО

Правлінням АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»

Протокол № 16 від «26» червня 2024 р.

ПОРЯДОК

реєстрації, розгляду та опрацювання звернень
до АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»
громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування

Київ-2024

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до Акціонерного товариства «Страхова компанія «Країна» громадян (споживачів фінансових послуг), юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування (далі – Порядок) є внутрішнім документом Акціонерного товариства «Страхова компанія «Країна» (далі – Товариство), що визначає послідовність дій посадових осіб та працівників Товариства при отриманні, опрацюванні, реєстрації, розгляді та обробці звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування.

1.2. Порядок розроблений на основі та у відповідності до вимог чинного законодавства Україна та внутрішніх документів Товариства, зокрема, але не виключно, Законів України «Про звернення громадян», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про страхування», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», а також з урахуванням положень 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 14.04.1997 № 348.

1.3. Метою впровадження цього Порядку є забезпечення ефективного функціонування механізмів опрацювання, реєстрації та обробки звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування.

1.4. Споживачі фінансових послуг Товариства, громадяни, які мають намір стати споживачами таких послуг, юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право звернутись до Товариства з відповідним зверненням - пропозицією, зауваженням, заявою, клопотанням чи скаргою, а Товариство зобов’язане розглянути його у відповідності до вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

1.5. В цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
Пропозиція (зауваження) - звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності надавача фінансових послуг, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин з надавачем фінансових послуг та вдосконалення правової основи та інших сфер надавача фінансових послуг.
Заява (клопотання) - звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності надавача фінансових послуг та/або посадових осіб, 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 захисту законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями надавача фінансових послуг та/або його посадових осіб.
Надавач фінансових послуг – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА» (АТ «СК «КРАЇНА»).

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.
Посадові особи Страховика - уповноважені працівники розглядати такі види звернення, як пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) назначаються Наказом.
Ризик порушення прав споживачів фінансових послуг - імовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, що може призвести до порушення надавачем фінансових послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг.
Нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг - це система заходів Страховика визначеної законами України, за додержанням надавачем фінансових послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням законодавства України про рекламу у сфері фінансових послуг, включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, а також виявлення ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності.

2. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Способи звернення до Товариства.

2.1.1. Споживач фінансових послуг (споживач) за своїм вибором може звернутись до Товариства в будь-який з наведених нижче способів:

2.1.1.1.Усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку на телефонну лінію Контакт-центру Товариства за телефонами:

0-800-500-467 (безкоштовно по Україні із стаціонарних номерів);
890 (безкоштовно з мобільного номеру з функцією «Call-Back»).

2.1.1.2. Письмове звернення за допомогою засобів поштового зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на адресу Товариства для листування: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7.

2.1.1.3. Письмове звернення за допомогою засобів Інтернет-зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на електронну пошту (e-mail) Товариства: krayina@krayina.com.

2.1.1.4. Заповнення спеціальної форми «Зворотній зв'язок», розміщеної на офіційному сайті Товариства: www.krayina.com.

2.1.1.5. Особисте або через уповноважену особу подання письмового звернення безпосередньо до Товариства за адресою: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7.

2.1.1.6. Особистий прийом керівництвом або посадовими особами Товариства за адресою: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7 шляхом попереднього запису за телефоном, згідно Графіку прийому у встановлені дні та години, який розміщений на офіційному сайті Товариства: www.krayina.com.

2.1.1.7. Під час воєнного стану особистий прийом споживачів в Товаристві тимчасово припинено з метою убезпечення життя та здоров'я громадян та працівників.

2.2. Вимоги до звернення, які мають бути дотримані споживачем фінансових послуг.

2.2.1. При поданні звернення споживачем мають бути дотримані вимоги, встановлені до звернень ст.5 Закону України «Про звернення громадян», до адресата, форми звернення та мови звернення.

2.2.1.1. **Вимоги до адресата:** звернення адресуються Товариству, його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

2.2.1.2. **Вимоги до форми звернення:**

2.2.1.2.1. **Усне звернення** викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через Контакт-центр Товариства.

В усному зверненні на телефонну лінію Контакт-центру Товариства споживач повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- контактний номер телефону;
- електронна поштова адреса (якщо споживач бажає отримати відповідь шляхом направлення електронного повідомлення);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.2.1.2.2. **Письмове звернення** надсилається поштою або подається споживачем до Товариства особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути оформлені відповідно до законодавства.

В письмовому зверненні споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- дата звернення і підпис.

2.2.1.2.3. **Електронне звернення** надсилається споживачем з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Товариства.

В електронному зверненні споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- дата звернення.

Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного звернення не вимагається та застосовується по бажанню споживача.

2.2.1.2.4. **Скарга** надсилається споживачем поштою або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Товариства або подається споживачем до Товариства особисто або через уповноважену ним особу.

В скарзі споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім’я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку;
- зміст порушених прав чи законних інтересів;
- вимоги до Товариства;
- дата подання скарги та підпис.

До скарги мають бути додані наступні документи, що не є вичерпним переліком, а саме:

- копія договору страхування, а у разі неможливості надання копії договору, надати відомості про договір страхування, зокрема, найменування страховика та страхувальника, номер договору, назва договору (страхового продукту), дата укладення договору та дата оплати страхового платежу;
- інші документи чи копії документів, що підтверджують порушення Товариством прав та інтересів споживача;
- належним чином завірена копія документу, який підтверджує повноваження щодо підписання скарги та представництва інтересів (у разі, якщо інтереси споживача представляє уповноважена ним особа).

2.2.1.3. Вимоги **до мови звернення:** споживачі мають право звертатися до Товариства, його посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

2.3. Порядок та строки розгляду звернень споживачів фінансових послуг.

2.3.1. Звернення, оформлені належним чином і подані споживачами у встановленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду, за результатами якого споживачу надається відповідь.

2.3.2. Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь споживачу в письмовій (електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду споживачем, про що є його письмове (електронне) повідомлення.

2.3.3. Етапи опрацювання звернень, процес їх розгляду та надання відповідей визначені в Розділі 4 цього Порядку. Подання і розгляду скарг визначені в Розділі 5 цього Порядку.

2.3.4. Строки розгляду звернень визначені в Розділі 6 цього Порядку.

2.3.5. Порядок оскарження рішень Товариства за результатами розгляду звернень визначений в Розділі 6 цього Порядку.

3. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ЮРИДИЧНИМИ ОСОБАМИ, ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.

3.1. Юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування подають письмові звернення до Товариства шляхом їх надіслання:

- на адресу Товариства для листування: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7;
- електронну адресу Товариства: krayina@krayina.com.

3.2. У зверненні, яке подається юридичними особами, має бути зазначено:
- повне найменування юридичної особи та скорочене (у разі його наявності);
- ідентифікаційний код юридичної особи;
- місцезнаходження юридичної особи, адреса для листування (у разі наявності);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове (в тому числі електронне) звернення юридичної особи повинно бути підписано керівником юридичної особи або уповноваженою на те особою (також може використовуватись кваліфікований електронний підпис) із зазначенням дати, містити печатку юридичної особи (за наявності) та вихідний реєстраційний номер (електронний реєстраційний штрих-код (за наявності)).

3.3. Органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право, для виконання покладених на них обов'язків, отримувати від Товариства на їх письмові запити інформацію, відомості та документи в порядку та у межах повноважень, визначених чинним законодавством України.

Запит державного органу або органу місцевого самоврядування на отримання інформації від Товариства оформляється на бланку такого суб'єкта владних повноважень встановленої форми; подається за підписом керівника (заступника керівника) або іншої уповноваженої особи такого суб'єкта владних повноважень або його територіального органу; повинен містити підстави для отримання інформації та посилання на норми чинного законодавства України, відповідно до яких суб'єкт владних повноважень або його територіальний орган має право на її отримання.

4. ЕТАПИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ПРОЦЕС ЇХ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ

4.1. Опрацювання звернень уключає наступні етапи:
4.1.1. отримання звернення;
4.1.2. попередній розгляд звернення;
4.1.3. реєстрація звернення;
4.1.4. повернення звернення, оформленого з порушенням вимог чинного законодавства та/або цього Порядку, без розгляду з поясненням причин такого повернення (у разі зазначення зворотної адреси заявника);
4.1.5. розгляд звернення;
4.1.6. прийняття рішення за результатами розгляду звернення;
4.1.7. надання відповіді заявнику.

4.2. Звернення, отримані Товариством (за винятком документів, що мають інформаційний/рекламний/розважальний характер і не підлягають реєстрації), реєструються у відповідних журналах (в тому числі електронних) у день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня (якщо вони надійшли у неробочий день або час).

4.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Звернення приймаються та реєструються підрозділом Товариства, відповідальним за діловодство (крім анонімних звернень, що пересилаються головному комплаєнс-менеджеру Товариства, та усних звернень, що реєструються контакт-центром).

4.4. Всі звернення, що надходять до Товариства, в день їх отримання або на наступний день, підлягають попередньому розгляду уповноваженим працівником підрозділу Товариства відповідального за діловодство (якщо інший порядок розгляду не передбачений іншими внутрішніми документами Товариства), метою якого є:

- перевірка правильності зазначення адресата на зверненні, цілісності упаковки, наявності вкладених документів, додатків тощо;
- визначення необхідності реєстрації документів, згідно вимог цього Порядку та інших внутрішніх документів Товариства;
- встановлення відповідності отриманого звернення вимогам до його оформлення та змісту, встановленим цим Порядком;
- аналізу інформації, яка міститься у зверненні;
- визначення підрозділу Товариства (посадової особи), відповідального(ої) за розгляд такого звернення (який володіє інформацією/може опрацювати інформацію щодо викладеного у зверненні питання).

Під час попереднього розгляду звернення також здійснюється перевірка, чи звертався заявник із зверненням з тим самим предметом та з тих самих підстав до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

4.5. На всіх зверненнях або їх роздрукованих копіях, які підлягають реєстрації, підрозділом Товариства відповідальним за діловодство, проставляється вхідний реєстраційний номер. При надходженні в одному конверті декількох документів з різних питань, кожен з них реєструється під окремим номером.

4.6. За результатом попереднього розгляду звернення підрозділом Товариства відповідальним за діловодство, таке звернення надсилається засобами автоматизованої інформаційної системи документообігу Товариства (або корпоративною електронною поштою) підрозділу Товариства (посадовій особі), відповідальному(ій) за розгляд такого звернення для накладання резолюції на таке звернення, а також головному комплаєнс-менеджеру Товариства для забезпечення виявлення можливих комплаєнс-ризиків.

4.7. Звернення, оформлене без дотримання зазначених в пунктах 2.2.1.2.2. - 2.2.1.2.4 Розділу 2, пунктах 3.2-3.3 Розділу 3 цього Порядку вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 (десять) днів від дня його надходження (якщо адреса заявника відома Товариства). Проект відповіді щодо повернення без розгляду звернення, оформленого з порушенням вимог, встановлених Законом України «Про звернення громадян», готується працівником підрозділу Товариства, що відповідальний за діловодство, та підписується уповноваженою особою Товариства.

4.8. Письмове звернення, подане без зазначення місця проживання, не підписане заявником (у випадку надсилання електронного звернення – якщо файл пошкоджений/не можливо відкрити або містить не чинний сертифікат ключа, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає та повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями протягом 10 (десяти) днів від дня його надходження, за винятком анонімних звернень (конфіденційних повідомлень), в яких наведена інформація про випадки неприйнятної поведінки керівників або працівників Товариства, у тому числі про факти вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією (розгляд таких звернень здійснює головний комплаєнс-менеджер Товариства).

4.9. Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні, не входять до його повноважень, таке звернення, в термін не більше 5 (п'яти) днів, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення працівниками Товариства, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

4.10. Не розглядаються повторні звернення, отримані Товариством від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо таке звернення вже було вирішене по суті. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до Товариства;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь заявнику не надавалась;
- повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

4.11. Після реєстрації та попереднього розгляду, звернення передається на виконання до відповідального(-их) підрозділу(-ів), за винятком конфіденційних повідомлень, які пересилаються безпосередньо до головного комплаєнс-менеджера Товариства.

Якщо відповідальними за розгляд звернення визначені декілька підрозділів Товариства, то основним виконавцем визначається той підрозділ, керівник якого зазначений першим у резолюції (якщо інше не зазначено у самій резолюції), а інші підрозділи є співвиконавцями.

4.12. Виконавець, ознайомившись із зверненням, забезпечує розгляд звернення по суті, здійснює необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення викладених у зверненні питань, ініціює проведення службового розслідування (у випадку встановлення такої необхідності), забезпечує збір та підготовку інформації для підготовки відповіді, готує проект відповіді та забезпечує своєчасне її надання заявнику у строк, визначений для розгляду звернень.

4.13. Співвиконавці за зверненням:

- надають відповідальному виконавцю необхідні для підготовки відповіді документи та інформацію;
- готують додаткові матеріали на вимогу відповідального за звернення підрозділу Товариства;
- у разі необхідності подають службові записки щодо пояснення обставин, викладених у зверненні.

4.14. Структурні підрозділи та посадові особи Товариства зобов’язанні надавати пояснення та документи (за необхідності) особі, уповноваженій розглядати звернення, протягом 2 (двох) робочих днів на її запит.

4.15. У разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами (за наявності) направляється до Юридичного управління Товариства, відповідального за юридичний супровід діяльності Товариства, для надання правової оцінки.

4.16. У відповіді на звернення обов’язково повинна міститися інформація про результати (наслідки) розгляду звернення та про виконавця (прізвище, ім’я, по батькові працівника, що фактично підготував відповідь на звернення, його посада та номер контактного телефону).

4.17. За результатами розгляду звернення особа уповноважена розглядати звернення приймає одне з рішень:
- задоволення звернення повністю або частково;
- відмова у задоволенні звернення;
- залишення звернення без розгляду.

4.18. Відповідь за результатами розгляду звернень підписуться уповноваженою особою Товариства.

4.19. Після підписання, відповідь на звернення передається підрозділу Товариства, відповідальному за діловодство, для реєстрації та відправлення заявнику.

4.20. Посадові особи та працівники Товариства в межах своїх повноважень зобов’язані:
- об’єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді звернення чи скарги вжити заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства;
- 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;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки звернення і суть прийнятого за ним рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано заявнику в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- у разі визнання звернення необґрунтованим роз'яснити порядок оскарження прийнятого за ним рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду звернень іншим суб’єктам господарювання, органам державної влади України та місцевого самоврядування;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернень, вживати заходів у відповідних випадках за зверненнями для усунення причин, що їх породжують.

5. ПОДАННЯ І РОЗГЛЯД СКАРГ

5.1. Скарга на дії чи рішення Товариства як надавача фінансових послуг та/або посадової особи Товариства подається у порядку підлеглості Голові Правління або посадовій особі Товариства, що не позбавляє заявника права звернутися до Національного Банку України або до суду, відповідно до чинного законодавства України.

5.2. Заявник може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Скарга в інтересах споживача фінансових послуг за його

уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

5.3. До скарги, крім зазначених в пункті 2.2.1.2.4. Розділу 2 цього Порядку документів, додаються в обов'язковому порядку всі наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду залишаються у Товариства.

5.4. Особливості розгляду скарг споживача фінансових послуг на рішення, дії або бездіяльність працівників надавача фінансових послуг проводяться із врахуванням внутрішніх документів Товариства.

5.5. Скарга на рішення, що оскаржується, може бути подана до Голови Правління Товариства або посадовій особі вищого рівня протягом 1 (одного) року з моменту його прийняття, але не пізніше 1 (одного) місяця з моменту ознайомлення споживача фінансових послуг з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, не розглядаються. Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений посадовою особою, що розглядає скаргу.

6. СТРОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Строки розгляду Товариством звернень обчислюються у календарних днях. Днем подання звернення вважається день фактичного отримання звернення Товариством за відповідною реєстрацією в порядку, визначеному Товариством з проставленням вхідного номеру та дати.

6.2. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена посадова особа Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

6.3. З метою дотримання зобов'язання Товариства щодо таємниці страхування, відповіді на адвокатські запити, подані в інтересах споживачів фінансових послуг, надаються Товариством не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання запиту відповідно до вимог ч.2 ст.24 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом. Строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 (двадцяти) робочих днів у разі, якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації, про що письмово повідомляється адвокат.

6.4. Контроль за дотриманням строків покладається на керівника структурного підрозділу (посадову особу) Товариства, відповідального за розгляд звернення, та відповідного керівника вищого рівня, якому підпорядковується підрозділ (посадова особа).

6.5. Звернення розглядаються Товариством у строки, встановлені цим розділом, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

7. ПОРЯДОК ОСКАРЖЕННЯ РІШЕННЯ СТРАХОВИКА

7.1. В разі не згоди з рішенням Товариства, прийнятого за результатами розгляду звернення, заявник має право звернутися до відповідних державних та судових органів у порядку, визначеному чинним законодавством України.

7.2. Державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Страховика є Національний банк України (НБУ).

Контактна інформація:

Національний банк України

01601 м. Київ, вул. Інститутська, 9,

Телефон: 0800505240

Вебсайт НБУ: https://bank.gov.ua/

Онлайн форма звернення громадян на вебсайті НБУ: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals.

Форма електронного звернення громадянина (.docx та .pdf), надсилається на електронну пошту НБУ: nbu@bank.gov.ua

Адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-Б, м. Київ, 01601

З графіком особистого прийому громадян керівництвом НБУ можна ознайомитись на офіційному вебсайті НБУ.

8. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ ЦЬОГО ПОРЯДКУ ТА ЗАКОНОДАВСТВА

8.1. Контроль за дотриманням вимог цього Порядку здійснюється Правлінням, яке не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює постійний контроль за ефективністю процесу реєстрації, розгляду та опрацювань звернень.

8.2. Правління Товариства зобов’язане забезпечити дотримання працівниками та посадовими особами Товариства вимог, встановлених цим Порядком.

8.3. Головний ризик-менеджер Товариства, головний комплаєнс-менеджер Товариства, відповідальний актуарій Товариства, головний внутрішній аудитор Товариства, як підрозділи другої та третьої ліній захисту, для виконання покладених на них завдань, мають доступ до всіх звернень, які надійшли до Товариства, та інформації щодо опрацювання таких звернень.

8.4. Посадові особи та працівники Товариства несуть відповідальність, встановлену законодавством України, в тому числі й нормативно-правовими актами Національного банку України, та внутрішніми документами Товариства за недотримання вимог цього Порядку.

9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Порядок набуває чинності з моменту його затвердження і є обов’язковим документом до виконання всіма працівниками Товариства.

9.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться шляхом їх затвердження Правлінням Товариства та вводяться в дію відповідним наказом Голови Правління Товариства.

9.3. Дія цього Порядку не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження».

9.4. У випадку внесення змін до законодавства України та у разі розбіжностей між нормами нормативно-правових актів та нормами цього Положення, це Положення застосовується в частині, що не суперечить нормам таких нормативно-правових актів.

9.5. Питання, не врегулюванні цим Порядком, регулюються нормами законодавства України та відповідними внутрішніми документами Товариства.