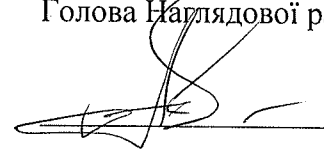


«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням Наглядової ради
ПрАТ «СК «САТІС»
(протокол засідання Наглядової
ради № 3/2022 від 21.02.2022 року)
Голова Наглядової ради

 О.І. Яхниця

ПОЛОЖЕННЯ
«ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ»

м. Київ, 2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення «Про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг» (надалі – Положення) розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» (надалі – Закон) і Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 153 від 24 грудня 2021 року, та з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг, які звертаються до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «САТІС», з метою забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, а також дотримання встановлених законодавством України прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

1.2. Норми Положення не застосовуються під час розгляду звернень громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством та законодавством про захист економічної конкуренції, Законом України «Про виконавче провадження» тощо.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Положенні терміни використовуються у наступних значеннях:

Товариство – Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «САТІС»;

вебсайт – одна вебсторінка або сукупність вебсторінок за посиланням через який (і) можуть бути подані електронні звернення на адресу Товариства;

заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у т. ч. особа, яка є споживачем фінансових послуг, що надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

заява (клопотання) – звернення з проханням про сприяння реалізації визначених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи виявлені недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо удосконалення діяльності Товариства;

клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Товариства або його посадових (службових) осіб;

звернення – викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, не визначені Положенням, вживаються у значеннях, визначених чинним законодавством України.

3. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

3.1. Звернення мають оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених ст. 5 Закону, а саме:

3.1.1. Звернення має бути адресоване Товариству, якщо до його повноважень належить вирішення порушених у зверненні питань;

3.1.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);

3.1.3. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення має бути подане українською мовою.

3.1.4. Усне звернення викладається заявником за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером Товариства 044-502-10-38 або за іншим номером, оприлюдненим на вебсайті Товариства.

3.1.5. Письмове звернення надсилається поштою або подається заявником за місцезнаходженням Товариства, зазначеним на вебсайті Товариства. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на скриньку електронної пошти Товариства або подане через форму зворотного зв'язку на вебсайті Товариства. У такому разі в електронному зверненні також має бути зазначено адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на скриньку електронної пошти Товариства або дата заповнення форми зворотного зв'язку через вебсайт Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на скриньку електронної пошти Товариства у неробочий день та/або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.1.6. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника,
- адреса реєстрації та адреса для надсилання поштової кореспонденції, якщо остання відрізняється від адреси реєстрації,
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.2. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у пункті 3.1. вимог Положення, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 (десять) календарних днів від дня його надходження.

3.3. Письмове звернення без зазначення адреси реєстрації заявника, не підписане заявником (заявниками), а також, якщо зі звернення неможливо встановити авторство заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.4. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, не підлягають розгляду.

3.5. Усі звернення, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону, а саме: пропозиції, заяви та скарги.

3.6. Усі письмові звернення реєструються в журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації на зверненні проставляється реєстраційний номер шляхом нанесення його на першу сторінку документа. На вимогу

заявника, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повне найменування Товариства, дата прийняття звернення. Така копія повертається заявнику.

3.7. Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

3.8. Контроль за змістом, якістю, оформленням відповідей на звернення, дотриманням строків розгляду звернень покладається на керівника того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення.

4. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

4.1. Кожне звернення розглядається керівником того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, в порядку та строки, визначені Положенням, з дотриманням вимог законодавства України.

4.2. Загальні принципи розгляду звернень:

- оперативність розгляду звернень шляхом надання відповідей в максимально стислі строки;
- якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає виключно правдиву та точну інформацію у відповіді на звернення, не допускаючи подвійного тлумачення відповіді на звернення;
- змістовність розгляду, що означає, що Товариство надає вичерпну інформацію у відповідь на звернення, розкриваючи всі питання, порушені у зверненні.

4.3. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства;
- аналіз необхідності отримання від заявника чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;
- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) заявника та дати звернення.

4.4. Строк розгляду звернення складає від 1 (однієї) години до 15 (п'ятнадцяти) робочих днів (крім випадків, визначених розділом 6 Положення) з моменту його реєстрації та визначається з урахуванням складності звернення та обсягу питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті звернення.

4.5. Якщо у визначений пунктом 4.4. Положення строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється заявник. Загальний строк розгляду звернення не повинен перевищувати 30 календарних днів від дня його реєстрації або строку, встановленого законодавством України для відповідного звернення.

4.6. Під час розгляду звернення керівник того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, має право запитувати від заявника чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів заявника (за наявності) та надання заявнику вичерпної відповіді по суті звернення у визначені строки. Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит уповноваженого представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення, виконавцями яких призначені декілька підрозділів Товариства, передаються особі, визначеній у резолюції Генерального директора Товариства першою (надалі – головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій звернення та додатків до нього, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані аналізувати звернення та подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на надання відповіді на звернення.

4.7. У разі, якщо звернення стосується порядку укладення Товариством електронного договору страхування, заявнику роз'яснюється загальний порядок укладення Товариством договору у вигляді електронного правочину.

4.8. Вся інформація та документи, отримані Товариством від заявника у зв'язку з розглядом звернення, використовуються виключно з метою належного та достатнього розгляду звернення та використанню іншим чином не підлягають.

4.9. Відповідь на звернення надається заявнику у спосіб, визначений Товариством, у т. ч. шляхом надання відповіді у телефонному режимі.

4.10. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, заявнику надано обґрунтовану відповідь на звернення.

4.11. У разі, якщо заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення Товариством, він має право подати звернення на адресу Національного банку України.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9) або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду в порядку, визначеному законодавством України.

5. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

5.1. Відповідно до положень чинного законодавства України, Споживач має право на інформацію з питань діяльності Товариства, а саме:

- 1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;
- 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.2. Крім того, перед укладенням договору про надання фінансових послуг Товариство повідомляє Споживача у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті, про:

5.2.1. особу, яка надає фінансові послуги:

- а) найменування (для фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
- б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

- в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги;
 - г) інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ або Державного реєстру банків;
 - д) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - е) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 5.2.2. фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 5.2.3. договір про надання фінансових послуг:
- а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;
 - б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
 - в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);
 - г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
 - д) порядок внесення змін та доповнень до договору;
 - е) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;
- 5.2.4. механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:
- а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.
- 5.3. Зазначена в даному розділі інформація розміщується на веб-сайті Товариства в актуальному на момент укладання договору вигляді.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 6.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство має наступні права:
- 6.1.1. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону, у т. ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
 - 6.1.2. відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж заявника з одного і того ж питання), якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернень, поданих з порушенням строків чи порядку, визначених ст. 17 Закону, а також звернення особи, визнаної судом обмежено дієздатною або недієздатною;
 - 6.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених Законом та Положенням;
 - 6.1.4. самостійно визначати працівника Товариства, уповноваженого на розгляд звернення;
 - 6.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;
 - 6.1.6. інші права, визначені законодавством України.
- 6.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство зобов'язано:

- 6.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти та належним чином реагувати на звернення;
 - 6.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до певної інформації при розгляді звернення, надати заявнику відповідне мотивоване повідомлення;
 - 6.2.3. на прохання заявника запрошувати його на розгляд звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;
 - 6.2.4. скасовувати або змінювати оскаржувані заявником рішення Товариства 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;
 - 6.2.5. забезпечувати поновлення порушених прав заявника, реальне виконання прийнятих у зв'язку зі зверненням рішень;
 - 6.2.6. повідомляти заявника про результати перевірки звернення і суть прийнятого Товариством рішення за результатами такої перевірки;
 - 6.2.7. вживати заходів з відшкодування у встановленому законодавством порядку реальних збитків, якщо їх було завдано заявнику в результаті обмеження чи порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність працівників Товариства, з вини яких було допущено порушення;
 - 6.2.8. у разі визнання вимог звернення необґрунтованими, роз'яснити порядок оскарження рішення Товариства, прийнятого за результатами розгляду звернення;
 - 6.2.9. не допускати безпідставної передачі розгляду звернень іншим уповноваженим особам/установам/державним органам тощо;
 - 6.2.10. організувати та контролювати стан розгляду звернень, вживати заходів до усунення причин, що їх викликають, систематично аналізувати та розміщувати результати здійсненого аналізу на вебсайті Товариства;
 - 6.2.11. інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.
- 6.3. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники мають наступні права:
- 6.3.1. особисто викласти аргументи уповноваженій особі Товариства, яка перевіряє звернення, брати участь у розгляді звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;
 - 6.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки звернення, за винятком випадків прийняття Товариством рішення про обмеження доступу заявника до певної інформації;
 - 6.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті та отриманні безпосередньо Товариством;
 - 6.3.4. користуватися допомогою адвоката або представника організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши надання такої допомоги у встановленому законом порядку;
 - 6.3.5. одержати відповідь про результати розгляду звернення;
 - 6.3.6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
 - 6.3.7. інші права, визначені законодавством України.
- 6.4. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники зобов'язані:
- 6.4.1. належним чином оформити звернення у повній відповідності до вимог Закону;
 - 6.4.2. зазначити у зверненні достатні дані для ідентифікації заявника, а саме – прізвище, ім'я, по батькові, а також місце реєстрації;

- 6.4.3. чітко викласти у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 6.4.4. вказати коректну дату звернення;
- 6.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання фінансових відносин з Товариством, вказати реквізити конкретного договору, за яким подається звернення;
- 6.4.6. інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

7. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обов'язку виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого у зверненні питання (питань). Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

7.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі подальшої взаємодії у зв'язку з розглядом звернення. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає, за винятком випадків, визначених законодавством України.

7.3. Товариство як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог підпункту 18) пункту 2 ст. 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у т. ч. таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі відомостей яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

8. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються Товариством з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав і законних інтересів заявників.

8.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Товариства, які стосуються комунікації зі споживачами фінансових послуг та їх представниками.

8.3. Товариство враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

9. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

9.1. Оригінали звернень та матеріали стосовно їх розгляду і вирішення зберігаються тим підрозділом Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення.

9.2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення зберігаються за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або додаткових документів вони підшиваються до документів первинного звернення.

9.3. Відповідальність за зберігання матеріалів за зверненнями громадян покладається на керівника того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення.

9.4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затверджених наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5.

10. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Положення є документом з відкритим доступом та оприлюднюється на вебсайті Товариства.

10.2. Товариство має право вносити зміни та доповнення до Положення шляхом його викладення у новій редакції.

10.3. У всьому іншому, що не врегульоване Положенням, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересам заявників-споживачів фінансових послуг.