

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ № 28 від 30.09.2022**

**Голова Правління**

**А.Л. Власенко**



## **ПОРЯДОК**

**РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС»**

**Київ – 2022**

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (надалі за текстом – «Товариство») (надалі – Порядок) закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інших нормативно-правових актів.

1.2. Порядок встановлює вимоги до роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме дій працівників ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (надалі за текстом – Товариство) при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей Споживачам, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3.1. Товариство та Споживачі, при здійсненні правовідносин у площині розгляду Товариством Звернень Споживачів мають права та обов'язки аналогічні встановленим у Законі для громадян, що подають відповідні звернення, та отримувачів таких звернень. При цьому обсяг вказаних прав та обов'язків Товариства та Споживача може бути змінено/уточнено/врегульовано на підставі укладеного між ними щодо цього договору/правочину.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

1.4.1. Фінансові послуги – оскільки Товариство є страховиком в розумінні Закону України «Про страхування», під фінансовими послугами в цьому Порядку розуміються послуги зі страхування (страхові послуги).

1.4.2. Споживач (споживач фінансових послуг) — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Товаристві для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

1.4.3. Звернення — викладені Споживачем та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4.4. Департамент підтримки клієнтів — структурний підрозділ Товариства, який обробляє Звернення Споживачів, що надійшли у телефонному режимі гарячої лінії, а також за допомогою чатботу в месенджерах (Viber, Telegram) та на електронну адресу Товариства, якщо ці Звернення не містять вкладень та мають характер запита на консультацію або надання довідкової інформації.

1.4.5. Департамент з операційної діяльності – структурний підрозділ Товариства, який обробляє Звернення Споживачів, що надійшли у паперовій та електронній формі.

Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, тлумачяться відповідно до чинного законодавства України.

1.4.6. При розгляді Звернень у вигляді скарг Споживачів, Товариство керується окремим Положенням про розгляд скарг, яке є внутрішнім нормативним документом Товариства.

## **2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ДО ТОВАРИСТВА**

2.1. Звернення Споживачів, що направляються на розгляд Товариства можуть бути адресовані у наступній формі:

- 2.1.1 Усне звернення здійснюються Споживачем безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідним працівником Департаменту підтримки клієнтів. Якщо питання знаходиться у компетенції Департаменту підтримки клієнтів та не потребує окремого вивчення, на таке звернення надається консультація в момент Звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів Товариства, працівник Департаменту підтримки клієнтів отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів Товариства та надає відповідь Споживачу. Звернення, отримане через чат-бот або електронну пошту з питом на надання довідкової інформації, обробляється в аналогічному усному порядку, шляхом консультування та надання роз'ясень в момент Звернення.
- 2.1.2 Письмово, оформлене у паперовій формі. Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Товариства. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем 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 порядку.
- 2.1.3 Письмово, оформлене в електронній формі. Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Товариства [sktas@taslife.com.ua](mailto:sktas@taslife.com.ua). Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом Споживача та зазначенням дати, або мати електронний підпис Споживача у відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги». У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

## **3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ**

3.1. На Звернення споживачів фінансових послуг поширяються вимоги Закону України «Про звернення громадян», зокрема:

3.2. Звернення адресуються ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВУ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС».

3.3. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Споживачем Товариству особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.6. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.7. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.8. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Споживачу.

#### **4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНИ**

4.1. Реєстрація Звернень Споживачів, які надходять до Товариства письмово, оформлені у паперовій формі, здійснюється в день їх надходження уповноваженим на це працівником.

4.2. Реєстрація Звернень Споживачів, які надходять до Товариства письмово, оформлені в електронній формі, здійснюється в день їх надходження або на наступний робочий день уповноваженим на це працівником.

4.3. Оригінали письмових Звернень зберігаються (підшиваються) у відповідній папці.

4.4. Усні Звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, обробляються та реєструються працівниками Департаменту підтримки клієнтів, та заносяться до відповідної бази даних.

4.5. Письмові Звернення, оформлені у паперовій формі, обробляються працівниками Департаменту з операційної діяльності. Після чого відповідальний працівник вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

4.6. Письмові Звернення, отримані у електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються працівниками Департаменту з операційної діяльності. Після чого відповідальний працівник вивчає його та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

Якщо Звернення, яке надійшло в електронній формі на електронну адресу, не має вкладень та є запитом на консультацію та надання довідкової інформації, то воно обробляється відповідальним працівником Департаменту підтримки клієнтів.

#### **5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНИ**

5.1. Після отримання Звернення відповідальний працівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Відповідальний працівник розглядає Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу, якщо таке Звернення не потребує додаткового вивчення, та забезпечує її підписання з боку Голови Правління Товариства або особи, яка виконує його обов'язки, або іншої уповноваженої на це особи.

Якщо звернення надійшло в телефонному режимі або в чаті, відповідь клієнту надається під час консультації відповідальним працівником Департаменту підтримки клієнтів, якщо питання знаходиться в компетенції працівника та не залишаються інші підрозділи.

5.3. У випадку, якщо Звернення помилково передано підрозділу, який не компетентний щодо викладеної та/або запитуваної у Зверненні інформації, уповноважений на надання відповідей на Звернення працівник передає Звернення до відповідального підрозділу Товариства, виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати Споживач.

5.4. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику одного підрозділу необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий працівник за допомогою електронної пошти направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, надає письмову відповідь за запитом та направляє відповідальному працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді відповідальний працівник структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

5.5. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації в журналі, який ведеться в електронному вигляді в облікових системах Товариства, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік), та обов'язково надаються Товариством за підписом Голови Правління або особи, яка виконує його обов'язки, або іншої уповноваженої на це особи.

5.6. Якщо Звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні, якщо інше не проситься у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Споживач не просить у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Споживачу на електронну адресу з якої надійшло таке Звернення або на електронну адресу, яку Споживач вказав у самому Зверненні.

5.7. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору Звернення надано вичерпну відповідь.

5.8. Копії відправлених відповідей зберігаються в архівах Товариства.

5.9. Після закінчення строків зберігання Звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

5.10. Під час виконання положень та вимог цього Порядку Товариство здійснює захист персональних даних Споживачів та іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, визначеному законодавством України, шляхом вчинення дій та здійснення заходів передбачених законодавством України.

## 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Департаментом підтримки клієнтів за зверненнями Споживачів здійснюється за номерами телефону: +38 044 537 37 40 та/або іншими номерами телефону Товариства, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://taslife.com.ua>

6.2. Прийом Звернень Споживачів здійснюється Департаментом підтримки клієнтів в чаті через офіційні чат-боти в месенджерах Viber (<viber://pa?chatURI=bottaslife>), Telegram (@InsuranceTASLife\_bot), зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://taslife.com.ua>.

6.3 Прийом звернень Споживачів здійснюється Департаментом підтримки клієнтів на електронну пошту [sktas@taslife.com.ua](mailto:sktas@taslife.com.ua), зазначену на офіційному вебсайті за адресою: <https://taslife.com.ua>

6.4 Департамент підтримки клієнтів розглядає наступні Звернення Споживачів:

- Звернення, в яких порушене питання довідкового характеру;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Споживачу.

6.5 Відповіді на Звернення, що розглядаються Департаментом підтримки клієнтів надаються безпосередньо під час звернення Споживачів.

6.6 Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції Департаменту підтримки клієнтів, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Споживача контактний номер, за яким зручно зв'язатися та направляє питання до відповідального(их) працівника(ів) іншого підрозділу Товариства. Після отримання відповідей від працівника іншого підрозділу щодо викладених Споживачем питань, працівник Департаменту підтримки клієнтів або відповідальний працівник іншого підрозділу повторно телефонує такому Споживачу та надає інформацію.

6.7 Працівники Департаменту підтримки клієнтів під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету: 1) розпочати телефонний дзвінок з привітання та представлення працівника (зазначення імені); 2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин; 3) провести ідентифікацію особи, яка телефонує; 4) надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови; 5) подякувати за телефонний дзвінок.

6.8 У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Департаменту підтримки клієнтів попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Департаменту підтримки клієнтів має право припинити спілкування з таким Споживачем.

6.9 При зверненні Споживачів з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник Департаменту підтримки клієнтів звертається до відповідального працівника Товариства, що є відповідальним працівником за підготовку проекта письмової відповіді та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник Департаменту підтримки клієнтів інформує Споживача про результат розгляду запиту. Якщо запит не виконаний, працівник Департаменту підтримки клієнтів інформує Споживача про те, що Звернення знаходитьться на розгляді у відповідального працівника. У разі закінчення строків надання відповіді працівник Департаменту підтримки клієнтів зв'язується з відповідальним працівником, в роботу якого надійшло Звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Споживачу.

## **7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ, ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ**

7.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

7.2. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства, звернення Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, Національного банку України та інших державних органів, що звертаються в інтересах громадян розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

7.3. Відповіді на запити від народних депутатів та державних органів, державних органів, що здійснюють регулювання та нагляд за діяльністю Товариства, надаються структурними підрозділами, функцій яких стосується такий запит, із можливим залученням Юридичного управління.

7.4. Відповіді на запити державних органів навправляються у спосіб вказаний у Звернені. Якщо спосіб направлення відповіді у Звернені не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## **8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕТЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

8.1. Строки розгляду Звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого Звернення. Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на Звернення. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

8.1.1. Звернення Споживачів 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;

8.1.2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, такий Запит розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання, про що повідомляється Споживач, який направив Звернення;

8.1.3. На обґрутовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого в пункті 8.1.1. терміну.

8.1.4. Запити від народних депутатів розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

8.1.5. Депутатське звернення розглядається протягом 10 днів з моменту його одержання, але не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді;

8.1.6. Відповідь на запити від Національного банку України та інших органів державної влади надається не пізніше за терміни, вказані в такому запиті (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Юридичного управління зв'язується з виконавцем запиту державного органу за телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; у випадку необхідності направляє проміжну відповідь).

## **9. ПРИКИНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. Товариство у порядку, визначеному його внутрішніми нормативними документами та законодавством, здійснює контроль за діями осіб залучених до надання послуг зі страхування, у тому числі - щодо дотримання положень законодавства України з питань розгляду Звернень та виконання вимог цього Порядку.

9.2. Звернення Споживачів, незалежно від форми їх отримання (письмове, усне або електронне) повинні аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівництвом Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги.

9.3. Письмові (електронні) Звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

9.4. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей Споживачам.

9.5. Порядок вводиться в дію з наступного дня після його затвердження.

9.6. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом Голови Правління Товариства.

9.7. Дія цього Порядку скасовується наказом Голови Правління Товариства.

9.8. Якщо надана Товариством відповідь не задовольнила Споживача, і Споживач вважає, що

їого права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> або у розділі «Звернення громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

9.9. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства є Національний банк України:

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>