

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням Правління
АТ «СК «ТАС» (приватне)
Протокол від 24 червня 2024 року

Голова Правління
АТ «СК «ТАС» (приватне)
Власенко А.Л.



ПОРЯДОК
РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ПРИВАТНОГО
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» ГРОМАДЯН,
ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ

Київ – 2024

ЗМІСТ

- 1. Паспорт документа**
- 2. Загальні положення**
- 3. Форми звернень заявників до Товариства.**
- 4. Вимоги до звернень**
- 5. Порядок приймання та реєстрації звернень**
- 6. Порядок розгляду та опрацювання звернень**
- 7. Організація роботи Департаменту підтримки клієнтів.**
- 8. Розгляд запитів від народних депутатів, органів державної влади України та місцевого самоврядування.**
- 9. Строки розгляду та опрацювання звернень та надання відповідей.**
- 10. Прикінцеві положення.**

1. Паспорт документа

Ідентифікаційний номер документа:	1.0
Відповідальний структурний підрозділ за це Положення	Департамент операційної діяльності
Автор документа (посада та ПІБ)	Заступник начальника Юридичного управління Бобровник Т.В.
Нормативно-правові акти, на виконання вимог яких розроблений даний документ:	Закон України «Про страхування», Закон України «Про звернення громадян», Закон України «Про інформацію», Постанова НБУ № 194 від 27.12.2023 р. «Про затвердження Положення про вимоги до системи управління страховика»
Пов'язані внутрішні нормативні документи АТ «СК «ТАС» (приватне)	-
Підрозділи, які задіяні у виконанні вимог даного Положення	Департамент операційної діяльності, Департамент інформаційних технологій, Департамент безпеки та організаційного забезпечення, Юридичне управління

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування (надалі – Порядок) закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, що надходять до ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (надалі – Товариство) у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про інформацію» та інших нормативно-правових актів.

2.2. Порядок встановлює вимоги до роботи зі зверненнями громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, а саме дій працівників ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ТАС» (надалі за текстом – Товариство) при прийомі, реєстрації, розгляді та опрацюванні звернень, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацювають звернення.

2.3. Звернення громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, розгляду та опрацюванню. Розгляд та опрацювання звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

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

Фінансові послуги

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

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

Заявник

фізична або юридична особа, а також орган державної влади або місцевого самоврядування, які звертаються до Товариства з метою отримання інформації, подання скарги, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) або запиту щодо діяльності Товариства, його послуг чи виконання договірних зобов'язань.

Звернення

адресоване Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга чи інше.

Департамент підтримки клієнтів

структурний підрозділ Товариства, який обробляє Звернення Заявників, що надійшли у телефонному режимі гарячої лінії, а також за допомогою чат-боту в месенджерах (Viber, Telegram, онлайн-чатах на сайтах <https://cc.taslife.com.ua/>, <https://taslife.com.ua/>, <https://pay.taslife.com.ua/>) та на електронну адресу Товариства, якщо ці Звернення не містять вкладень та мають

Департамент з операційної діяльності

Департамент безпеки та організаційного забезпечення

характер запита на консультацію або надання довідкової інформації.

структурний підрозділ Товариства, який обробляє Звернення Споживачів, що надійшли у паперовій та електронній формі.

структурний підрозділ Товариства, який обробляє письмові Звернення Заявників (які не є споживачами фінансових послуг), що надійшли у паперовій та електронній формі.

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

2.5. При розгляді Звернень у вигляді скарг від споживачів фінансових послуг, Товариство керується окремим Положенням про розгляд скарг, яке є внутрішнім нормативним документом Товариства.

3. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ ДО ТОВАРИСТВА

3.1. Звернення Заявників, що направляються на розгляд та опрацювання Товариству, можуть бути адресовані у наступній формі:

3.1.1. Усне звернення здійснюються Заявником 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 Заявнику. Звернення, отримане через чат-бот або електронну пошту з запитом на надання довідкової інформації, обробляється в аналогічному усному порядку, шляхом консультування та надання роз'яснень в момент Звернення.

3.1.2. 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 Заявника або назва організації, контактні дані Заявника (адреса, телефон), ідентифікаційний код юридичної особи (для організації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення 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 порядку.

3.1.3. 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. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом Заявника та зазначенням дати, або мати електронний підпис Заявника у відповідності до Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги». У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові Заявника або назва організації, контактні дані Заявника (адреса, телефон), ідентифікаційний код юридичної особи (для організації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції,

заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку із Заявником. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

4. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

4.1. На Звернення Заявників поширюються вимоги Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію» та інші нормативно-правові акти, зокрема:

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

4.3. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Заявником 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).

4.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові Заявника або назва організації, контактні дані Заявника (адреса, телефон), ідентифікаційний код юридичної особи (для організації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявникові може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

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

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

4.7. Письмове Звернення без зазначення адреси та/або не підписане Заявником, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.8. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Заявникові.

5. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Реєстрація Звернень Заявників, які надходять до Товариства письмово, оформлені у паперовій формі, здійснюється в день їх надходження або на наступний робочий день уповноваженим на це працівником відповідного структурного підрозділу.

5.2. Реєстрація Звернень Заявників, які надходять до Товариства письмово, оформлені в електронній формі, здійснюється в день їх надходження або на наступний робочий день уповноваженим на це працівником відповідного структурного підрозділу.

5.3. Реєстрація Звернень Заявників (які не є споживачами фінансових послуг), які надходять до Товариства письмово, оформлені у паперовій або електронній формі, здійснюється працівниками Департаменту безпеки та організаційного забезпечення, після чого Звернення одразу передаються відповідальному (компетентному) структурному підрозділу Товариства на розгляд та опрацювання.

5.4. Оригінали письмових Звернень зберігаються (підшиваються) у відповідних папках.

5.5. Усні Звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєструються та опрацьовуються працівниками Департаменту підтримки клієнтів, та заносяться до відповідної інформаційної системи Товариства.

5.6. Письмові Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені у паперовій або електронній формі, передаються Департаменту з операційної діяльності на розгляд та опрацювання.

5.7. Дати відправки та отримання письмових Звернень фіксуються поштовими штемпелями або у іншій документальній формі. Документи, для яких встановлено строк повідомлення Товариства, вважаються наданими Товариству у момент, коли їх доставлено за адресою місцезнаходження Товариства та/або електронною адресою та зареєстровано Товариством.

Якщо письмові Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені у електронній формі, не мають вкладень та є запитом на консультацію та надання довідкової інформації, то такі Звернення розглядаються та опрацьовуються Департаментом підтримки клієнтів.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

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

6.2. Відповідальний працівник розглядає та опрацьовує Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Заявнику, 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 Заявнику надається під час консультації відповідальним працівником Департаменту підтримки клієнтів, якщо питання знаходиться в компетенції працівника та не залучаються інші підрозділи.

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

6.4. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику одного структурного підрозділу необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник за допомогою електронної пошти або інформаційної системи Товариства направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного структурного 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.

6.5. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації в журналі, який ведеться в електронному вигляді в інформаційних 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.

6.6. 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 інше не проситься у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Заявник не просить у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявникові на електронну адресу, з якої надійшло таке Звернення, або на електронну адресу, яку Заявник вказав у самому Зверненні.

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

6.8. Копії відправлених відповідей зберігаються в архівах Товариства.

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

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

7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ

7.1. Прийом телефонних дзвінків Департаментом підтримки клієнтів за Зверненнями 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>

7.2. Прийом Звернень здійснюється Департаментом підтримки клієнтів в чаті через офіційні чат-боти в месенджерах Viber (viber://pa?chatURI=bottaslife), Telegram (@InsuranceTASLife_bot), онлайн-чатами, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://taslife.com.ua>, <https://cc.taslife.com.ua/>, <https://pay.taslife.com.ua/>

7.3. Прийом Звернень здійснюється Департаментом підтримки клієнтів на електронну пошту sktas@taslife.com.ua, зазначену на офіційному вебсайті за адресою: <https://taslife.com.ua>

7.4. Департамент підтримки клієнтів розглядає наступні Звернення:

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

7.5. Відповіді на Звернення, що розглядаються Департаментом підтримки клієнтів, надаються безпосередньо під час звернення Заявників.

7.6. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Департаменту підтримки клієнтів, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Заявника 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 Заявником питань, працівник Департаменту підтримки клієнтів або відповідальний працівник іншого підрозділу повторно телефонує такому Заявнику та надає інформацію.

7.7. Працівники Департаменту підтримки клієнтів під час телефонної розмови із Заявником 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.

7.8. У разі застосування Заявником 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 Заявник 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 Заявником.

7.9. При зверненні Заявників 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 проєкта письмової відповіді та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник Департаменту підтримки клієнтів інформує Заявника про результат розгляду запиту. Якщо запит не виконаний, працівник Департаменту підтримки клієнтів інформує Заявника про те, що Звернення знаходиться 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 Заявнику.

8. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

8.1. 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».

8.2. Звернення та запити, що надходять від органів державної влади України та місцевого самоврядування, розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

8.3. Відповіді на запити від народних депутатів, органів державної влади України та місцевого самоврядування надаються структурними підрозділами, функцій яких стосується такий запит, із можливим залученням Юридичного управління.

8.4. Відповіді на запити органів державної влади України та місцевого самоврядування направляються у спосіб вказаний у Зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у Зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

9. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

9.1. Строки розгляду Звернень обчислюється 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:

9.1.1. Звернення фізичних та юридичних осіб 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;

9.1.2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, таке Звернення розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання, про що повідомляється фізична чи юридична особа, яка направила Звернення;

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

9.1.4. Запити від народних депутатів розглядаються у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання Звернення, якщо з об'єктивних причин воно не може бути розглянутим у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

9.1.5. 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;

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

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Товариство у порядку, визначеному його внутрішніми нормативними документами та законодавством, здійснює контроль щодо дотримання положень законодавства України з питань розгляду Звернень та виконання вимог цього Порядку.

10.2. Звернення Заявників, 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.

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

10.4. 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 Заявникам.

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

10.6. Зміни та доповнення до цього Порядку вносяться наказом Голови Правління Товариства.

10.7. Дія цього Порядку скасовується наказом Голови Правління Товариства.

10.8. Якщо надана Товариством відповідь не задовольнила Заявника, який є споживачем фінансових послуг Товариства, і цей Заявник вважає, що його права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України 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>.

10.9. 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

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

Сайт: <https://bank.gov.ua/>