

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Наглядової ради
ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ»
від 18.10.2024 р. протокол №18/10-24

**ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ
ГРОМАДЯН, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ
ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та органів місцевого самоврядування ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ» (надалі – Порядок) встановлює порядок взаємодії з клієнтами, зі споживачами страхових послуг, громадянами, юридичними особами, органами державної влади України та місцевого самоврядування, закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень, що надходять до ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ» (надалі - Товариство), зазначає їх права, а також визначає механізми та способи захисту цих прав, що діють у Товаристві у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про страхування», Закону України «Про захист прав споживачів», Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, нормативних актів Національного банку України.

1.2. Порядок встановлює вимоги до взаємодії зі зверненнями, а саме дії працівників Товариства при прийнятті, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

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

1.4.1. Споживач страхових послуг (далі – Споживач) - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати.

1.4.2. Звернення – викладені суб'єктом звернення та адресовані Товариству в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження) запити, заяви (клопотання) і скарги, а також повідомлення про неприйнятну поведінку працівників Товариства, подані у відповідності до вимог законодавства. Усне звернення може бути подано виключно фізичною особою.

1.4.3. Суб'єкт звернення – фізична або юридична особа, органи державної влади України або місцевого самоврядування, які звертаються до Товариства з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) чи скаргою.

1.4.4. 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 Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

1.4.5. Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада або рекомендація щодо діяльності Товариства.

1.4.6. Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення працівників Товариства – звернення, що стосуються поведінки працівників Товариства, що супроводжується фактичним чи потенційним порушенням вимог законодавства України, регуляторних вимог, ринкових стандартів, внутрішніх документів

Товариства, зокрема, визначених Кодексом корпоративної поведінки етичних стандартів та правил поведінки.

1.4.7. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

1.4.8. Уповноважена особа з розгляду скарг – посадова особа Товариства, що визначена/уповноважена розглядати скарги.

1.4.9. Кол-центр – послуги контактного центра з обробки звернень клієнтів щодо настання подій, які мають ознаки страхового випадку, що надійшли на телефонну гарячу лінію, які надає інша компанія на умовах аутсорсингу.

1.4.10. Фахівець з адміністративної діяльності – працівник Товариства, до посадових обов'язків якого входить, в тому числі отримання, реєстрація та передача до розгляду письмових звернень, що надійшли у паперовій та електронній формі.

1.4.11. Таємниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома Товариству у зв'язку зі здійсненням страхової діяльності.

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

2. ПРАВА СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕННЯ ТА ЇХ РЕАЛІЗАЦІЯ

2.1. Даний Порядок, розміщений на власному вебсайті Товариства <https://insurance.vidi.ua>, інформує споживачів страхових послуг, громадян, юридичних осіб, органи державної влади України та місцевого самоврядування щодо способів, механізмів та порядку реалізації їх прав на звернення.

Інформація про механізм правового регулювання звернень:

2.1.1. Досудове врегулювання – у випадку, якщо на думку особи, що звертається, з боку Товариства (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення прав та законних інтересів споживача страхових послуг, громадянина, юридичної особи, органу державної влади України або місцевого самоврядування, то такий суб'єкт має право на звернення, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

– письмово, шляхом подання звернення особисто або надсилання поштою, за адресою місцезнаходження ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ»: 08131, Київська обл., Бучанський р-н, село Софіївська Борщагівка, вул. Велика Кільцева, 60-А;

– електронною поштою на адресу: info.insurance@vidi.ua;

– електронною поштою на адресу: compliance.insurance@vidi.ua;

- повідомлення за формою зворотного зв'язку, що розміщена на вебсайті Товариства <https://insurance.vidi.ua> у розділі «Комплаєнс»;

– усне звернення (виключно для фізичних осіб) особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за багатоканальним номером телефону, зазначеним на офіційному вебсайті Товариства <https://insurance.vidi.ua>.

2.1.2. Право на судовий захист прав: Споживач страхових послуг, громадянин, юридична особа, орган державної влади України або місцевого самоврядування має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оскаржених прав, свобод чи законних інтересів шляхом подання відповідного позову.

2.1.3. Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав:

Споживачі страхових послуг та інші суб'єкти звернень мають право на звернення щодо порушення їх прав та законних інтересів під час надання страхових послуг Товариством до:

- Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, за адресою: 01601, м.Київ, вул. Інститутська, 9. Сайт: <https://bank.gov.ua/>. Ознайомитися з процедурою звернення до Національного банку України, а також подати звернення до Національного банку України можливо на сайті офіційного інтернет-представництва Національного банку України в розділі «Звернення громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

- Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів за адресою: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1, адреса електронної пошти econsumer-info@dpss.gov.ua;

- Головного управління Держпродспоживслужби в Київській області за адресою: 08134, Київська обл., Буцацький р-н, м. Вишневе, вул. Паркова, 34 а, адреса електронної пошти gu@dpssko.gov.ua.

3. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

3.1. Споживачі страхових послуг, громадяни, юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями), іншими зверненнями.

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

3.2.1 усне звернення (виключно для фізичних осіб);

3.2.2. письмове звернення, оформлене у паперовій або електронній формі.

4. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Загальні вимоги до оформлення звернень:

4.1.1. Звернення адресуються ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ».

4.1.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання фізичної особи, або повна назва та місцезнаходження юридичної особи, органу державної влади України, органу місцевого самоврядування, засоби зв'язку (номери телефонів та електронних адрес), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, спосіб надання відповіді (усно, письмово, на електронну адресу). До скарги додаються

наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину. Якщо звернення здійснюється представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку,

4.1.3. Мовою обслуговування у Товаристві є державна мова. Під час приймання та розгляду звернень Товариство керується нормами Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4.2. Вимоги до оформлення усних звернень:

4.2.1. Усні звернення, що здійснюються фізичними особами на особистому прийомі, передбачають обов'язкову наявність документа, що посвідчує особу, яка звертається на особистий прийом (повноваження представника повинні бути оформлені у встановленому законом порядку).

4.2.1. Усні звернення, що здійснюються фізичними особами за допомогою засобів телефонного зв'язку, потребують обов'язкового повідомлення особою, яка звертається, свого прізвища, ім'я та по батькові.

4.3. Вимоги до оформлення письмових звернень:

4.3.1. Письмове звернення у паперовій формі надсилається поштою за адресою місцезнаходження Товариства або передається Товариству особисто суб'єктом звернення чи через уповноважену ним особу.

4.3.2. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

4.3.3. Письмове звернення повинно бути підписано із зазначенням дати.

4.4. Вимоги до оформлення письмових звернень в електронній формі:

4.4.1. Письмове звернення в електронній формі надсилається на електронну пошту Товариства:

info.insurance@vidi.ua

compliance.insurance@vidi.ua (виключно для комплаєнс-інцидентів)

4.4.2. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку суб'єкту звернення може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4.4.3. Письмове звернення в електронній формі повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом та зазначенням дати, або мати електронний підпис у відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

4.5. Скарга повинна бути викладена виключно в письмовій формі.

4.6. Вимоги до оформлення повідомлення за формою зворотного зв'язку:

4.6.1. Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення працівників Товариства надсилається через форму зворотного зв'язку, що розміщена на сайті Товариства у розділі «Комплаєнс».

4.6.2. Повідомлення через форму зворотного зв'язку може бути:

- звичайне, в якому суб'єкт звернення повідомляє дані про себе та не відзначає необхідності дотримання вимог щодо конфіденційності інформації про ініціатора звернення;
- конфіденційне, в якому суб'єкт звернення повідомляє дані про себе, проте відзначає необхідність дотримання вимог щодо конфіденційності інформації про ініціатора звернення;
- анонімне, в якому суб'єкт звернення не повідомляє будь-яких даних про себе, які дозволяють встановити його особу.

4.6.3. Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення працівників Товариства повинне застосовуватися для інформування виключно комплаєнс-інцидентів, що виникли/потенційно можуть виникнути у Товаристві.

5. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Реєстрація звернень, які надходять до Товариства, здійснюється в день їх надходження уповноваженим на це працівником, залежно від форми звернення.

5.2. Усні звернення, що надійшли від фізичних осіб за допомогою засобів телефонного зв'язку, обробляються фахівцем з адміністративної діяльності, який надає консультацію в момент звернення з питань, які знаходяться в його компетенції, або модерує/направляє звернення фахівцям відповідно до напрямку звернення.

Усні звернення, що стосуються повідомлення про настання страхового випадку та/або питань щодо врегулювання страхових випадків, обов'язково реєструються працівниками Кол-центру, що працює цілодобово, за багатоканальним номером телефону (044) 503-35-55, зазначеному на вебсайті Товариства, та заносяться до відповідної бази даних.

Усні звернення щодо попереднього запису на особистий прийом Генерального директора реєструються в журналі звернень щодо особистого прийому громадян.

Всі інші усні звернення консультативного характеру щодо надання страхових послуг або уточнення будь-якої іншої інформації, переадресовуються фахівцем з адміністративної діяльності на фахівця відповідного напрямку, який надає вичерпну відповідь по предмету звернення. Такі звернення не реєструються.

5.3. Письмові звернення, оформлені у паперовій формі, залежно від теми та суті звернення, реєструються фахівцем з адміністративної діяльності або працівниками Департаменту врегулювання страхових збитків. Після реєстрації звернення передаються на вивчення та надання відповіді працівникам підрозділів відповідно до напрямку звернень. Відповідь на звернення клієнтів щодо страхових випадків або подій, що мають ознаки страхового випадку, надають фахівці Юридичного відділу. Всі відповіді на письмові звернення громадян надаються у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.4. Письмові звернення, отримані в електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються адміністратором відділу продажу та пересилаються на електронні скриньки працівників структурних підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло

звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.5. Письмові звернення, отримані в електронній формі на електронну адресу compliance.insurance@vidi.ua та Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення працівників Товариства, що надіслані через форму зворотного зв'язку, надходять безпосередньо головному комплаєнс-менеджеру Товариства. Після чого такі звернення, повідомлення реєструються у Реєстрі звернень на пряму комплаєнс. Головний комплаєнс-менеджер вивчає звернення та надає відповідь у порядку та в строки, передбачені Політикою про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності ТДВ «СК «ВІДІ-СТРАХУВАННЯ».

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

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

6.2. Скарги осіб з інвалідністю, що виникла внаслідок війни, розглядаються в загальному порядку, але особисто Генеральним директором, або особою, що його заміщує.

6.3. 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 суб'єкт звернення.

6.4. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику одного підрозділу необхідно залучити 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.

6.5. Відповіді за результатами розгляду звернень підлягають реєстрації журналі вихідної кореспонденції, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції та датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді, та обов'язково надаються на підпис Генеральному директору або іншій уповноваженій особі.

6.6. Якщо звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану 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 суб'єкт звернення не просить у такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється суб'єкту звернення на його електронну адресу.

6.7. За результатами розгляду звернення уповноважений на надання відповіді на звернення працівник приймає одне з рішень:

6.7.1. Задоволення звернення повністю або частково.

6.7.2. Відмова у задоволенні звернення.

6.7.3. Залишення звернення без розгляду

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

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

6.10. Порядок розгляду звернень що стосуються таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язанні з персональними даними, надання відповідей на такі звернення надаються, з дотриманням вимог чинного законодавства України, Положення про таємницю страхування, затвердженого Постановою НБУ №166, ЗУ «Про страхування», ЗУ «Про захист персональних даних», окремими внутрішніми нормативними документами Товариства.

6.10.1. У випадку, якщо відповідь на звернення передбачає розкриття таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними, працівником відповідальним за звернення, проводиться ідентифікація особи, що звертається.

6.10.2. Ідентифікація особи, яка подає звернення, що стосуються таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними здійснюється уточненням:

а) персональних даних:

- П.І.Б.;

- номер телефону;

- адреса проживання/реєстрації;

б) даних щодо договору, укладеним між суб'єктом звернення та Товариством:

- тип, № договору, дата укладення.

в) права на представництво, якщо звернення здійснюється третьою особою:

- документи, що засвідчують повноваження на представництво іншої особи та містять згоду такої особи на надання представнику інформації з обмеженим доступом що стосується її особи (довіреність, договір доручення, договір про надання професійної правничої допомоги тощо, оформлені відповідно до законодавства України).

6.10.3. При будь-яких, навіть незначних, розбіжностях між викладеними суб'єктом звернення обставинами й даними, які має Товариство, або при підозрі, що звернення надане третьою особою без права представництва, відповідальний за звернення працівник має право прийняти рішення:

- про здійснення дзвінка суб'єкту звернення, за номером телефону, який зазначався при отриманні страхової послуги, для підтвердження факту подання звернення

- про запит додаткових відомостей для ідентифікації суб'єкта звернень;

- про необхідність особистої присутності суб'єкта звернення.

7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

7.1. Запис громадян на особистий прийом до Генерального директора проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому з керівниками підрозділів за прямим зверненням.

7.2. Особистий прийом громадян здійснюється Генеральним директором Товариства або особою, що його заміщує.

7.3. Прийом громадян проводиться за місцезнаходженням Товариства за попереднім записом.

7.3.1. Попередній запис на особистий прийом здійснюється за допомогою звернення громадян засобами телефонного зв'язку за багатоканальним номером телефону (044) 503-35-55, зазначеним на вебсайті Товариства.

7.3. Генеральний директор, або особа, що його заміщує, під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

7.4. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

7.5. Особистий прийом ведеться в порядку черговості.

7.6. Під час повітряної тривоги особисті прийоми не проводяться для забезпечення життя та здоров'я громадян та працівників Товариства.

8. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ

8.1. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог в цьому Порядку або вимог законодавства, повертається суб'єкту звернення з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

8.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане суб'єктом звернення або його уповноваженим представником, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає (окрім Повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення працівників Товариства, здійснене в анонімній формі через форму зворотного зв'язку, розміщену на вебсайті Товариства <https://insurance.vidi.ua> у розділі «Комплаєнс»).

8.3. Не розглядаються повторні (аналогічні, що не містять додаткової інформації) звернення від одного і того ж споживача страхових послуг громадянина чи юридичної особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

9. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

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

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

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

9.4. Відповіді на запити державних органів та органів місцевого самоврядування направляються у спосіб вказаний у такому запиті. Якщо спосіб направлення відповіді не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

10. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

10.1. 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:

10.1.1. письмові звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження;

10.1.2. якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, термін опрацювання такого запиту подовжується до 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання про що обов'язково повідомляється суб'єкту звернення;

10.1.3. 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 Голові Верховної Ради України та ініціатору запиту;

10.1.4. 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;

10.1.5. адвокатський запит – розглядається протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту його одержання. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

10.1.6. відповідь на запити від Моторного (транспортного) страхового бюро України та органів державної влади надається не пізніше за терміни, вказані в такому запиті, а якщо строк надання відповіді не зазначений, то не більше 30 днів з моменту одержання (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Юридичного відділу зв'язується з виконавцем запиту за телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; у випадку необхідності направляє проміжну відповідь).

10.1.7. Товариство зобов'язане надавати на письмові вимоги Національного банку відповідну інформацію, копії документів, а також письмові пояснення з питань здійснення діяльності зі страхування у формі та в строки, установлені Національним банком в такому запиті.

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

11. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

11.1. Дирекція Товариства відповідає за загальну організацію виконання вимог цього Порядку.

11.2. Контроль за дотриманням та виконанням вимог цього Порядку покладається на Юридичний відділ та головного комплаєнс-менеджера Товариства, в межах компетенції кожного, або на відповідальний за надання відповіді структурний підрозділ.

11.3. Відповідальність за недотримання вимог цього Порядку передбачена Правилами внутрішнього трудового розпорядку Товариства, внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством.

11.4. Ознайомлення з цим Порядком та неухильне дотримання його положень є обов'язковою вимогою та відповідальністю всіх керівників, ключових осіб та працівників Товариства, що залучені в процесі прийому, реєстрації та надання відповіді на звернення.

11.5. Відповідно до норм Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого постановою Правління НБУ від 27.12.2023 №194, в Товаристві впроваджена система внутрішнього контролю, що ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Товариства та ключовими особами із застосуванням моделі трьох ліній захисту, з дотриманням обмежень щодо конфлікту інтересів на рівні керівників, підрозділів, працівників першої, другої і третьої ліній захисту, а також незалежність другої й третьої ліній захисту, а саме:

- перша лінія захисту – на рівні бізнес-підрозділів та підрозділів підтримки діяльності Товариства (ці підрозділи приймають ризики в процесі своєї діяльності та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють заходи з контролю);

- друга лінія захисту – на рівні ключових осіб другої лінії захисту (особи, на яких покладено виконання функції з управління ризиками, контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та здійснення актуарної функції).

- третя лінія захисту – на рівні головного внутрішнього аудитора Товариства.

Рівні контролю діяльності під час застосування Порядку наведені в Таблиці 1:

№ п/п	Зміст/ короткий опис процедур контролю	Періодичність здійснення процедури контролю	Перша лінія захисту	Друга лінія захисту	Третя лінія захисту
1	Прийом та реєстрація звернень	<u>Перша лінія захисту:</u> кожного разу при отриманні звернення. <u>Друга лінія захисту:</u> щокварталу, методом вибіркового аналізу. <u>Третя лінія захисту:</u> раз на півроку в межах проведення аудиту.	Департамент врегулювання страхових збитків (в т.ч. Колл центр), Менеджер з адміністративної діяльності	Головний комплаєнс-менеджер	Головний внутрішній аудитор
2	Відповідь на звернення	<u>Перша лінія захисту:</u> кожного разу при наданні відповіді. <u>Друга лінія захисту:</u> щокварталу, методом вибіркового аналізу. <u>Третя лінія захисту:</u> раз на півроку в межах проведення аудиту.	Департамент врегулювання страхових збитків, Юридичний відділ, Менеджер з адміністративної діяльності, представники структурних підрозділів	Головний комплаєнс-менеджер	Головний внутрішній аудитор
3	Розробка, перегляд Порядку	<u>Перша лінія захисту:</u> під час розробки, перегляду Порядку. <u>Друга, третя лінії захисту</u> - контроль перегляду та актуалізації Порядку щонайменше раз на рік.	Дирекція, Юридичний відділ	Головний комплаєнс-менеджер	Головний внутрішній аудитор

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Звернення, незалежно від форми їх отримання (письмове або усне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівництвом Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів Товариства, розробці заходів щодо поліпшення якості роботи працівників структурних підрозділів.

12.2. Письмові звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

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

12.4. Порядок вводиться в дію та набуває чинності з дати яка визначена розпорядчим документом про його затвердження Дирекцією Товариства.

12.5. Порядок підтримується в актуальному стані та переглядається Дирекцією Товариства з періодичністю не менш ніж 1 раз на рік з метою забезпечення максимальної ефективності, актуальності та відповідності чинному законодавству України, або за необхідністю, шляхом викладення у новій редакції або внесення змін.

12.6. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та/або іншими нормативно-правовими актами України.

12.7. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України чи нормативно-правових актів НБУ, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів та зміною чинних, Порядок діятиме лише в тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства. До внесення відповідних змін до Порядку, працівники Товариства у своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно-правовими актами НБУ.