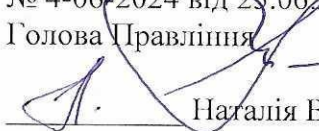



ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Виконавчого органу
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «Перша»
Протокол засідання Правління
№ 4-06/2024 від 25.06.2024
Голова Правління

Наталія ВАСИЛІНА

ПОРЯДОК
реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів
державної влади України та місцевого самоврядування
Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Перша»

Проект підготовлено:

Директор юридичного департаменту



Яна ЛЕВЧЕНКО

Проект погоджено:

Перший заступник Голови Правління



Віра КІТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Перша» (надалі – Порядок) розроблений у відповідності до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон про звернення), Закону України «Про доступ до публічної інформації» (далі - Закон про публічну інформацію), а також з урахуванням вимог Закону України «Про захист персональних даних» (далі - Закон про персональні дані), Закону України «Про електронні послуги та електронний документообіг» та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – НБУ).

1.2. Порядок створений з метою:

1.2.1. встановлення єдиного порядку розгляду звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, які звертаються до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Перша» (далі - Товариство);

1.2.2. забезпечення належного розгляду звернень, що надходять до Товариства, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, а також встановлених законодавством України прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

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

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Порядку терміни використовуються у наступних значеннях:

- Товариство – Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «Перша»;
- вебсайт – одна вебсторінка або сукупність вебсторінок за посиланням <https://persha.ua/>, через який можуть бути подані електронні звернення на адресу Товариства;
- звернення громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування – звернення, викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- заява – 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;
- заявник – фізична чи юридична особа, орган державної влади України та місцевого самоврядування, який подає звернення до Товариства.

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

ІІІ. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

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

3.1.1. Звернення має бути адресоване Товариству або його керівництву.

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. Подання (надсилання) звернення до Товариства громадянином чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про персональні дані» під час опрацювання звернення Товариством, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

3.1.4. Особа може подати звернення до Товариства:

1) засобами поштового зв'язку;

2) звернувшись на телефонну "гарячу лінію" Товариства (далі - "гаряча лінія");

3) шляхом надсилання повідомлення на електронну пошту (e-mail) Товариства;

3.1.5. Усне звернення викладається заявником за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером «гарячої лінії» Товариства **0-800-301-001** або за іншим номером, оприлюдненим на вебсайті Товариства. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

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

3.1.6.1. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на скриньку електронної пошти Товариства office@persha.ua 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.

3.1.6.2. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на скриньку електронної пошти Товариства.

3.1.6.3. 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.

3.1.7. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові або пайменування запитувача;

- адреса реєстрації та адреса для надсилання поштової кореспонденції, якщо остання відрізняється від адреси реєстрації, електронну поштову адресу, а також номер засобу зв'язку (контактний телефон), якщо такий є;

- загальний опис інформації, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.2. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у пункті 3.1.7 Порядку вимог, 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 про звернення, а саме: пропозиції, заяви та скарги.

- 3.6. Усі письмові звернення реєструються Секретарем Товариства в журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації на зверненні проставляється реєстраційний індекс шляхом напесення його у одному із кутів першого аркушу документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки та передаються Голові Правління Товариства для розподілення. На вимогу заявника, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повне найменування Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка прийняла 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.
- 3.9. Відповідь на звернення/запит на інформацію надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.
- 3.10. Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.
- 3.11. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію надається за підписом керівництва Товариства або уповноваженої особи Товариства.
- 3.12. Товариство надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну поштову адресу особи, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Товариства або уповноваженої службової особи Товариства, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».
- 3.13. Результати розгляду звернення/запиту на інформацію надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті на інформацію, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.
- 3.14. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію - у робочих днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації). Останнім днем строку розгляду звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.
- 3.15. Товариство розглядає звернення заявників незалежно від того, чи є вони клієнтами Товариства.

IV. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ/СПОЖИВАЧІВ

- 4.1. Кожне звернення розглядається Головою Правління Товариства та розписується на керівника того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, в порядку та строки, визначені Порядком, з дотриманням вимог законодавства України.
- 4.2. Загальні принципи розгляду звернень:
- оперативність розгляду звернень шляхом надання відповідей в максимально стислій 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 вклучає 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. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - певідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого у п. 4.4. терміну. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пріоритети, розглядаються у першочерговому порядку.

4.5. Під час розгляду звернення керівник того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, має право запитувати від заявника чи 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.

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

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

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

4.7. 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.

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

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

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

4.10.1. 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>.

4.10.2. 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.

V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА ЗАЯВНИКІВ

5.1. З метою належного розгляду звернень заявників/споживачів фінансових послуг Товариство має наступні права:

5.1.1. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону про звернення, у т. ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з паданням заявнику відповідних роз'яснень;

5.1.2. 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 про звернення, а також звернення особи, визнаної судом обмежено дієздатною або недієздатною;

5.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених Законом про звернення та цим Порядком;

5.1.4. самостійно визначати працівника Товариства, уповноваженого на розгляд звернення;

5.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

5.1.6. інші права, визначені законодавством України.

5.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство зобов'язано:

5.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти та належним чином реагувати на звернення;

5.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до певної інформації при розгляді звернення, надати заявнику відповідне мотивоване повідомлення;

5.2.3. на прохання заявника запропонувати його на розгляд звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;

5.2.4. 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;

5.2.5. забезпечувати поновлення порушених прав заявника, реальне виконання прийнятих у зв'язку зі зверненням рішень;

5.2.6. повідомляти заявника про результати перевірки звернення і суть прийнятого Товариством рішення за результатами такої перевірки;

5.2.7. 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;

5.2.8. у разі визнання вимог звернення необґрунтованими, роз'яснити порядок оскарження рішення Товариства, прийнятого за результатами розгляду звернення;

5.2.9. не допускати безпідставної передачі розгляду звернень іншим уповноваженим особам/установам/державним органам тощо;

5.2.10. організувати та контролювати стан розгляду звернень, аналізувати звернення, вживати заходів до усунення причин, що їх викликають;

5.2.11. інші обов'язки, визначені законодавством України.

5.3. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники мають наступні права:

5.3.1. особисто викласти аргументи уповноваженій особі Товариства, яка перевіряє звернення, брати участь у розгляді звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;

5.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки звернення, за винятком випадків прийняття Товариством рішення про обмеження доступу заявника до певної інформації;

5.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті та отриманні безпосередньо Товариством;

- 5.3.4. користуватися допомогою адвоката або представника організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши надання такої допомоги у встановленому законом порядку;
- 5.3.5. одержати відповідь про результати розгляду звернення;
- 5.3.6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- 5.3.7. інші права, визначені законодавством України.
- 5.4. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники зобов'язані:
- 5.4.1. належним чином оформити звернення у повній відповідності до вимог Закону про звернення;
- 5.4.2. зазначити у зверненні достатні дані для ідентифікації заявника, а саме – прізвище, ім'я, по батькові, а також місце реєстрації;
- 5.4.3. чітко викласти у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 5.4.4. вказати коректну дату звернення;
- 5.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання фінансових відносин з Товариством, вказати реквізити конкретного договору, за яким подається звернення;
- 5.4.6. інші обов'язки, визначені законодавством України.

VI. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 6.1. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі викопання (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.
- 6.2. 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.
- 6.3. 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.

VII. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. Товариство враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

VIII. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

- 8.1. Оригінали звернень та матеріали стосовно їх розгляду і вирішення зберігаються тим підрозділом Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення.
- 8.2. 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.
- 8.3. Відповідальність за зберігання матеріалів за зверненнями громадян покладається на керівника того підрозділу Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення.
- 8.4. 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.

IX. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 9.1. Порядок є документом з відкритим доступом та оприлюднюється на вебсайті Товариства.
- 9.2. Товариство має право вносити зміни та доповнення до Порядку шляхом його викладення у новій редакції.
- 9.3. У всьому іншому, що не врегульоване Порядком, Товариство керується законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересам заявників-споживачів фінансових послуг.