

Затверджено та введено в дію  
наказом Генерального директора  
ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя»  
№ 7 від «20» 01 / 2021 р.

## Положення про розгляд скарг клієнтів в ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя»


ПІДГОТОВЛЕНО:

Менеджер відділу комплаєнсу і  
внутрішнього контролю

  
\_\_\_\_\_ Н.С. Козлова

ПОГОДЖЕНО:

Директор юридичного  
управління

  
\_\_\_\_\_ С.В. Коршак

Заступник директора управління  
корпоративної комунікації  
і Правління

  
\_\_\_\_\_ В.В. Дорбишева

## 1. Загальні положення

- 1.1. Це Положення про розгляд скарг клієнтів (надалі – Положення) регламентує порядок приймання, реєстрації, розгляду скарг клієнтів у ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя» (надалі – Товариство).
  - 1.2. Мета Положення – захист законних прав та інтересів клієнтів від порушень з боку працівників Товариства шляхом справедливого, неупередженого та своєчасного вирішення порушених питань.
  - 1.3. Дія Положення розповсюджується на скарги, що стосуються діяльності Товариства та пов'язані, зокрема, але не виключно:
    - з некомпетентністю або некоректною поведінкою працівників Товариства;
    - з порушеннями при укладанні та обслуговуванні договорів страхування;
    - з порушеннями при реєстрації страхових випадків;
    - з порушеннями в процесі врегулювання страхових випадків.
- 

## 2. Визначення

**Електронний архів скарг** – папка на сервері Товариства, в якій зберігаються копії зареєстрованих скарг, необхідні для їх розгляду супроводжуючі документи та копії відповідей. Для кожної нової скарги в Електронному архіві створюється окрема папка під номером скарги у Реєстрі та прізвищем Заявника.

**Заявник** – фізична або юридична особа, яка направляє скаргу до Товариства та є клієнтом Товариства, або уповноваженою ним особою.

**Клієнт** – будь-яка фізична або юридична особа (або її законний представник), що користується, користувалась, або виявила намір користуватися послугами Товариства, або була отримувачем комерційної оферти Товариства.

**Реєстр скарг** – електронний перелік скарг клієнтів, у якому фіксуються всі скарги, що надійшли до Товариства, та ухвалені за ними рішення. Шаблон Реєстру скарг наведений у Додатку 1 до цього Положення.

**Скарга** – звернення Заявника з вимогою про поновлення прав, свобод і захист його законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю) працівників Товариства.

**Товариство** – ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя».

## 3. Види скарг

3.1 В залежності від джерел надходження та способу надання скарги можуть бути:

- **письмова** – скарга у вигляді листа, що надійшов від Заявника на адресу центрального офісу, або іншого офісу Товариства; скарга, написана особисто Заявником в офісі Товариства;
- **електронна** – скарга, що надійшла від Заявника електронними каналами, у тому числі, шляхом: заповнення спеціальної форми подання скарг на офіційному сайті Товариства [pzu.com.ua](http://pzu.com.ua), відправлення повідомлення на офіційну електронну пошту Товариства [for-pzu@pzu.com.ua](mailto:for-pzu@pzu.com.ua), [mail@pzu.com.ua](mailto:mail@pzu.com.ua), або залишення коментарю чи повідомлення на офіційній сторінці Товариства у Facebook;
- **телефонна** – скарга, що була прийнята оператором Колл-Центру.

## 4. Вимоги до скарг

4.1. Письмова скарга повинна містити наступні відомості: найменування Товариства, до якого направляється скарга; ПІБ Заявника або найменування Заявника, місце проживання або місцезнаходження (для юридичних осіб); викладення суті скарги; номер договору

страхування (якщо скарга стосується обслуговування за конкретним договором страхування); контактний номер телефону. Письмова скарга має бути надрукованою або написаною від руки розбірливо та чітко, підписаною Заявником із зазначенням дати.

- 4.2. Електронна та телефонна скарги мають містити: інформацію про Заявника, достатню для його ідентифікації, інформацію по суті порушення, місцезнаходження офісу Товариства, де сталося порушення, інформацію про вид страхування, номер договору (якщо скарга стосується обслуговування за конкретним договором страхування) або страхової справи, номер телефону та/чи e-mail Заявника.
- 4.3. За відсутності повної інформації, працівнику Товариства, визначеному відповідальним за розгляд скарги, необхідно зв'язатись із Заявником для уточнення даних. Якщо при реєстрації скарги неможливо визначити підрозділ, в компетенції якого знаходиться розгляд даної скарги, по причині відсутності інформації, відповідальний співробітник управління корпоративної комунікації і Правління зв'язується із Заявником для уточнення даних. У випадку, коли неможливо ідентифікувати Заявника, зв'язатися з ним та отримати інформацію, необхідну для відповідного реагування на скаргу, скарга залишається без розгляду, про що робиться запис у Реєстрі скарг.
- 4.4. Електронні та телефонні звернення, що не містять конкретної інформації щодо порушень прав та інтересів клієнтів з боку працівників Товариства, не вважаються скаргами та не приймаються до розгляду.
- 4.5. Приймаються до розгляду скарги, викладені українською чи іншою мовами, прийнятними для сторін. Рішення щодо скарг та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

## **5. Порядок розгляду скарги**

5.1. Адміністрування процесу розгляду скарг у Товаристві здійснюється управлінням корпоративної комунікації і Правління.

5.2. Всі скарги, що надійшли до Товариства, разом із супроводжуючими документами, незалежно від джерела надходження, не пізніше, ніж наступного робочого дня з дня отримання, передаються у вигляді сканованих копій на електронну пошту відповідальному співробітнику управління корпоративної комунікації і Правління за посередництвом офіс-менеджера Товариства.

Електронні скарги, що були оформлені через спеціальну форму подання скарг на офіційному сайті Товариства, автоматично направляються на електронну пошту офіс-менеджера та перенаправляються ним на електронну пошту відповідальному співробітнику управління корпоративної комунікації і Правління для подальшої реєстрації та обробки.

Електронні скарги, що були залишені на офіційній сторінці Товариства у Facebook, відстежуються та аналізуються співробітниками відділу із зв'язків з громадськістю та, в разі наявності конкретної інформації щодо порушень прав та інтересів клієнтів з боку працівників Товариства, направляються на електронну пошту відповідальному співробітнику управління корпоративної комунікації і Правління не пізніше двох робочих днів з дня отримання. Співробітник відділу із зв'язків з громадськістю, відповідальний за ведення офіційної сторінки Товариства у Facebook, як правило, рекомендує клієнтам у мережі, що мають обґрунтовані претензії до Товариства, оформити скаргу шляхом заповнення спеціальної форми подання скарг на офіційному сайті Товариства.

Електронні листи, що були надіслані на персональну корпоративну адресу працівника Товариства або співробітника Колл-Центру та містять інформацію, що може бути розцінена як скарга, не пізніше, ніж наступного робочого дня з дня отримання надсилаються на електронну адресу офіс-менеджера.

Для телефонної скарги – співробітник Колл-Центру надсилає заповнену форму реєстрації телефонної скарги та, за запитом, аудіозапис розмови із Заявником на корпоративну електронну адресу офіс-менеджера Товариства. Форма реєстрації телефонної скарги наведена у Додатку 2 до цього Положення.

- 5.3. Відповідальний співробітник управління корпоративної комунікації і Правління реєструє скаргу в Реєстрі скарг та не пізніше двох робочих днів з моменту отримання направляє її на розгляд керівнику структурного підрозділу, у компетенції якого знаходиться вирішення питання, зазначеного в скарзі, або, за погодженням менеджера відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю управління корпоративної комунікації і Правління, приймає рішення про залишення скарги без розгляду, про що робиться відповідний запис у Реєстрі скарг.
- 5.4. Керівник відповідного підрозділу протягом двох робочих днів приймає рішення про призначення працівника, відповідального за розгляд скарги та надання відповіді Заявнику, або, за наявності об'єктивних причин, повідомляє відповідального співробітника управління корпоративної комунікації і Правління про необхідність передачі скарги до іншого структурного підрозділу чи залишення скарги без розгляду.
- 5.5. Забороняється направляти скаргу для розгляду та надання відповіді Заявнику тим працівникам Товариства, дії/бездіяльність чи рішення яких оскаржуються, за виключенням випадків, коли розгляд зазначеної скарги відноситься до їх виключної компетенції. В такому випадку рішення про визначення відповідального працівника приймається менеджером відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю управління корпоративної комунікації і Правління.
- 5.6. Працівник Товариства, якому доручено розгляд скарги, зобов'язаний:
- з'ясувати причину надходження скарги;
  - розібратися в обставинах справи;
  - підготувати обґрунтовану та неупереджену відповідь у строк 5 робочих днів з дня отримання;
  - вжити заходів, у межах своєї компетенції, щодо об'єктивного вирішення порушених Заявником питань та удосконалення бізнес-процесів Товариства з метою запобігання подібних скарг у майбутньому.
- 5.7. Відповіді на скарги мають бути обґрунтованими, містити конкретні формулювання, які підтверджують або скасовують факти, викладені в скарзі.
- 5.8. Працівник, відповідальний за розгляд скарги та надання відповіді Заявнику, після підготовки відповіді та узгодження із керівником свого структурного підрозділу направляє її Заявнику самостійно або через офіс-менеджера Товариства за посередництвом відповідального співробітника управління корпоративної комунікації і Правління.
- 5.9. Відповідь на скаргу надається, як правило, таким самим засобом зв'язку, яким вона була отримана, якщо інше не було зазначено Заявником. Відповідь на письмову скаргу надається поштою, як правило, рекомендованим листом з повідомленням.
- 5.10. З метою охорони персональних даних Заявника, збереження лікарської таємниці, таємниці страхування, відповідь на електронну скаргу, що була розміщена Заявником на офіційній сторінці Товариства у Facebook, відправляється на зазначену Заявником особисту електронну адресу. У випадку, якщо Заявник не надав особисту електронну адресу для відповіді на скаргу, співробітник відділу із зв'язків з громадськістю передає інформацію про скаргу відповідальному співробітнику управління корпоративної комунікації і Правління, який приймає рішення про залишення скарги без розгляду у встановленому порядку.
- 5.11. Строк надання відповіді Заявнику, як правило, не повинен перевищувати 15 календарних днів з дня реєстрації скарги, а у разі необхідності додаткового вивчення випадку та перевірки викладених у скарзі фактів чи участі співробітників юридичного управління – 45 днів.
- 5.12. Скарга Заявника, на підставі якої на адресу Товариства надходить офіційний запит з боку Національного Банку України, Моторно-Транспортного Бюро України або державного органу, також реєструється у Реєстрі скарг. Відповідь на такі запити здійснюється співробітниками юридичного управління в строки, встановлені законодавством України.
- 5.13. Контроль за дотриманням встановлених строків надання відповіді Заявнику здійснює відповідальний співробітник управління корпоративної комунікації і Правління шляхом

використання спеціальної форми планування на внутрішньому корпоративному порталі Товариства.

- 5.14. Протягом 2 робочих днів після надання відповіді електронна (сканована) копія відповіді разом з прикладеними до неї документами надсилаються відповідальному співробітнику управління корпоративної комунікації і Правління для реєстрації в Реєстрі скарг та збереження документів в Електронному архіві.

## **6. Залишення скарги без розгляду**

- 6.1. Не розглядаються скарги від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, що вже було розглянуте по суті та по якому вже була надана відповідь, за відсутності у повторній скарзі нових обставин.
- 6.2. Скарга може бути залишена без розгляду, якщо:
- вона складена не Клієнтом Товариства (в розумінні цього Положення) або його законним представником;
  - неможливо ідентифікувати Заявника та зв'язатись з ним;
  - неможливо зрозуміти зміст скарги;
  - скарга не містить конкретної інформації щодо порушень прав та інтересів клієнтів з боку працівників Товариства;
  - скарга стосується питань, які не відносяться до компетенції Товариства.
- 6.3. Рішення про залишення скарги без розгляду приймає відповідальний співробітник управління корпоративної комунікації і Правління за погодженням з менеджером відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю управління корпоративної комунікації і Правління та фіксує це у Реєстрі скарг.
- 6.4. У разі прийняття рішення щодо залишення скарги без розгляду, відповідальний співробітник управління корпоративної комунікації і Правління повідомляє Заявника протягом 10 робочих днів з дня отримання скарги з поясненням причин щодо прийняття такого рішення. Повідомлення, як правило, здійснюється таким самим засобом зв'язку, яким вона була отримана.
- 6.5. У разі, якщо неможливо ідентифікувати Заявника та зв'язатись з ним, скарга залишається без відповіді.

## **7. Контроль за розглядом скарг**

- 7.1. Контроль за виконанням вимог цього Положення покладається на директора управління корпоративної комунікації та Правління.
- 7.2. Здійснення контролю за повнотою, об'єктивністю та своєчасністю розгляду скарг покладається на керівників структурних підрозділів, які відповідно до цього Положення задіяні у процесі розгляду скарг.
- 7.3. Менеджером відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю управління корпоративної комунікації та Правління здійснюється щомісячний моніторинг дотримання процедури реєстрації та розгляду скарг.
- 7.4. Результати моніторингу фіксуються у Реєстрі проведення моніторингу дотримання процедури реєстрації та розгляду скарг.
- 7.5. Співробітниками відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю не рідше 1 разу на півроку складається звіт для керівництва Товариства щодо реєстрації та розгляду скарг у Товаристві.
- 7.6. Співробітники відділу комплаєнсу та внутрішнього контролю не рідше ніж раз на рік переглядають це Положення з метою оцінки його актуальності й ефективності і в разі необхідності вживають заходів для внесення відповідних змін.

Додатки:

1. Шаблон Реєстру скарг.
2. Форма реєстрації телефонної скарг



Додаток №2 до Положення про розгляд скарг клієнтів  
у ПрАТ СК «ПЗУ Україна страхування життя»

**Форма реєстрації телефонної скарги**

<b>ПІБ Заявника</b>	
<b>Телефон</b>	
<b>Вид страхування (якщо застрахований)</b>	
<b>Номер Договору страхування (якщо може назвати)</b>	
<b>Місто</b>	
<b>Номер або адреса офісу ПЗУ (в який звертався)</b>	
<b>Посада, ПІБ працівника ПЗУ (з яким контактував)</b>	
<b>Зміст скарги (детально): Клієнт скаржиться на...</b>	
<b>Дата і час звернення</b>	
<b>ПІБ Оператора</b>	

Примітка:

Оператор Контакт-Центру реєструє скаргу у наведеній вище формі тільки у разі, якщо абонент повідомив оператора про своє бажання зареєструвати своє повідомлення як скаргу.