

СТАНДАРТ АО СК «ТУРИКУМ» ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ ЖАЛОБ КЛИЕНТОВ И СТРАХОВЫХ ПОСРЕДНИКОВ

1. Общие положения

1.1 Настоящий Стандарт по урегулированию жалоб получателей страховых услуг и страховых посредников (далее – «Стандарт») регламентирует работу АО СК «Турикум» (далее – «Общество») с обращениями указанных лиц в целях обеспечения эффективного реагирования на недовольство клиентов и посредников по отношению к услугам Общества, а также закрепления порядка подготовки ответа на соответствующие обращения.

1.2 Под **жалобой (обращением)** понимается направленная в Общество получателем страховых услуг (лично или через представителя - лица, которому в силу закона, доверенности либо иного основания предоставлены полномочия по представлению интересов клиента по вопросам, связанным с деятельностью Общества) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Общества по оказанию страховых услуг, а также сообщение от получателя страховых услуг, либо страхового посредника (брокера или агента), выражающее его недовольство по поводу профессиональных действий кого-либо из работников Общества либо качества предоставленных услуг. По общему правилу, жалоба должна быть связана с договорными обязательствами, взятыми на себя Обществом. Запрос информации, запрос о предоставлении услуг, обращение за разъяснениями, обычные запросы партнеров в ходе переговоров и т.п. не являются жалобой («обращением» для целей настоящего Стандарта).

1.3 Если обращение имеет отношение к возможному нарушению антимонопольного законодательства, законодательства о рекламе, законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём и финансированию терроризма, политик и стандартов в области внутреннего контроля, обращение также подлежит обработке в соответствии с настоящим Стандартом.

Если обращение связано с обработкой Обществом персональных данных или возможными нарушениями законодательства о персональных данных, обработка обращения осуществляется в соответствии с Политикой обработки и защиты персональных данных Общества.

1.4 Под **получателем страховых услуг** (далее - «клиент») для целей настоящего

Стандарта понимается физическое или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением заключить договор страхования (потенциальный клиент), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования.

1.5 Секретарь — работник Общества, в должностные обязанности которого входит обработка входящей и исходящей корреспонденции Общества.

2. Процесс рассмотрения жалоб

2.1 Общество в обязательном порядке рассматривает все жалобы, поступившие от клиентов (их представителей), в том числе переадресованные из Банка России, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Жалобы, поступившие в электронной форме (по электронной почте) рассматриваются в порядке, установленном настоящим Стандартом.

2.2 Жалоба в бумажном виде может быть направлена на почтовый адрес Общества, либо доставлена в офис Общества (лично клиентом/ посредником или их представителем либо курьерской службой) в часы работы Общества. В электронном виде жалоба может быть направлена на официальный адрес электронной почты Общества (опубликован на сайте Общества) либо конкретному работнику по электронной почте или через систему электронного документооборота.

Обращение должно позволять идентифицировать направившее его лицо (должно быть направлено с официального корпоративного адреса электронной почты юридического лица, либо содержать ФИО, паспортные данные и подпись, личную или электронно-цифровую, физического лица, направившего обращение), чтобы исключить возможность предоставления конфиденциальной информации неуполномоченному лицу.

2.3 Общество обеспечивает доведение рекомендаций (в том числе, их публикацию на официальном сайте) по включению в жалобу (обращение) информации и документов, перечисленных ниже:

- номер договора страхования;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе (обращении) обстоятельства.

2.4 Поступившие в Общество жалобы, в том числе полученные по электронной почте, в обязательном порядке регистрируются Секретарем в журнале входящей корреспонденции. Жалобы регистрируются по общему правилу в день получения, но не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Обществом.

2.5 Жалобы направляются в Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов и руководителю функции, действия которой являются предметом жалобы:

- работником, непосредственно получившим жалобу,

– Секретарем, при поступлении жалобы по почте или на официальный ящик электронной почты Общества ,

– руководителем иной функции – при получении жалобы, не относящейся к деятельности соответствующей функции.

Если жалоба получена не на официальный почтовый либо электронный адрес Общества, работник, получивший жалобу, направляет ее также Секретарю для регистрации.

2.6 При получении жалобы в электронном виде Секретарь уведомляет отправителя о получении и регистрации жалобы (с указанием входящего регистрационного номера). При получении жалобы в бумажной форме Секретарь уведомляет клиента отправителя о получении жалобы по запросу отправителю в согласованной с отправителем форме (например, если в жалобе содержится просьба подтвердить ее получение/сообщить отправителю регистрационный номер).

2.7 Руководитель функции, чьи действия обжалуются, совместно с Департаментом правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов принимают решение, требует ли жалоба немедленного информирования Генерального директора и/или Управляющего комитета и (или) привлечения других функций.

2.8 Функция готовит ответ на жалобу, согласовывает его с Департаментом правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов, при необходимости — также с Директором департамента страховой экспертизы и развития продаж и Генеральным директором.

2.9 Жалобы, связанные с деятельностью Генерального директора Общества, могут рассматриваться исключительно с участием Директора департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов. Если жалоба признана обоснованной, по решению последнего информация о поступившей жалобе может доводиться до Совета директоров.

2.10 Ответы на обращения, имеющие отношение к возможному нарушению антимонопольного законодательства, законодательства о рекламе, законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём и финансированию терроризма, политик и стандартов в области внутреннего контроля, готовятся Департаментом правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов.

2.11 Согласованный ответ направляется отправителю Секретарем Общества и подлежит обязательной регистрации в журнале исходящей корреспонденции. Ответ направляется по адресу, указанному в жалобе, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг/ посредника.

2.12 Ответ клиенту должен быть направлен в течение 30 календарных дней с момента регистрации жалобы. В случае невозможности направления ответа в указанный срок (если необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций) отправитель должен быть письменно проинформирован о ходе рассмотрения жалобы и планируемых сроках предоставления ответа.

Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов контролирует своевременное направление ответа.

2.13 Ответ клиенту должен быть:

- профессиональным,
- вежливым,
- информативным и мотивированным,
- по существу.

Итогом рассмотрения жалобы является направление мотивированного ответа или принятие решения об оставлении жалобы без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.14 настоящего Стандарта.

2.14 Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- в обращении недостаточно данных для определения отправителя;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые отправителю ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

2.15 Общество обеспечивает:

- направление ответа способом, указанном в соответствующем заявлении отправителя,
- дополнительной отправки ответа (при необходимости) по адресу, указанному в договоре страхования,
- дополнительной отправки ответа (при необходимости) по адресу, сообщенному отправителем в порядке изменения персональных данных,
- по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному клиентом.

2.16 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.17 Поступившие в Общество жалобы, материалы их рассмотрения и копии ответа (в бумажной или электронной форме) хранятся Департаментом правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов в течение 2 лет со дня направления ответа.

2.18 Общество обеспечивает доступ к обращениям, документам и ответам на обращения для всех заинтересованных сторон. Для ознакомления заинтересованное лицо направляет письменную просьбу в Общество на бумажном носителе, либо в электронной форме. В течение 1 (одного) рабочего дня указанная просьба передается получившим ее работником в Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов, который согласовывает с заинтересованным лицом сроки, порядок и форму предоставления доступа к обращениям, документам и ответам на обращения.

3. Учет и отчетность

3.1. Директор департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов ведет учет полученных жалоб и предоставляет информацию по поступившим жалобам на ежеквартальной основе Комитету по управлению рисками и контролю. Комитет по управлению рисками и контролю проводит анализ поступивших жалоб и по результатам анализа принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

3.2. Директор департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов обеспечивает ежегодное представление в саморегулируемую организацию отчета о жалобах клиентов за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.