

## **СТАНДАРТ АО СК «ТУРИКУМ» ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

### Оглавление

1. Общие положения .....	2
2. Способы направления Обращений .....	2
3. Процесс рассмотрения Обращений.....	3
4. Хранение, учет и отчетность .....	6

## 1. Общие положения

1.1 Настоящий Стандарт распространяется на следующие виды обращений (далее – «**Обращения**»):

- обращения физических или юридических лиц, связанные с осуществлением страховой деятельности, за исключением заявлений о заключении договора страхования, об осуществлении страховой выплаты, об изменении условий договора страхования, об отказе от договора страхования и уведомлений о наступлении страхового случая, в том числе
- сообщения от получателей страховых услуг<sup>1</sup>, либо страховых посредников (брокеров или агентов), выражающие их недовольство по поводу профессиональных действий кого-либо из работников Общества либо качества предоставленных услуг (по общему правилу такие обращения должны быть связаны с договорными обязательствами, взятыми на себя Обществом, и не должны являться обычными запросами партнеров, например, в ходе переговоров).

1.2 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.

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

1.4 Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов является владельцем Стандарта и отвечает за его регулярный пересмотр.

## 2. Способы направления Обращений

2.1 Обращения могут быть направлены

- на бумажном носителе (посредством почтовой связи или нарочным) по официальному адресу Общества,

---

<sup>1</sup> Под **получателем страховых услуг** 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.

- в электронном виде на официальный адрес электронной почты Общества,
- через официальный сайт Общества<sup>2</sup>.

Корпоративные клиенты могут также направить Обращение конкретному работнику Общества (например, в случае наличия договорных отношений или в процессе урегулирования убытков).

Обращение может быть переадресовано Банком России, органами государственной власти, органами местного самоуправления и иными организациями.

2.2 Обращение должно позволять идентифицировать направившее его лицо: содержать как минимум фамилию или наименование отправителя. При этом наличие подписи заявителя на Обращении не требуется.

2.3 Актуальная информация о почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений должна быть доступна на сайте Общества.

2.4 Общество публикует на сайте рекомендации по включению в 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;
- иные сведения, которые получатель страховой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства.

### **3. Процесс рассмотрения Обращений**

3.1 Все Обращения подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с установленной в Стандарте процедурой.

3.2 Секретарь регистрирует все полученные Обращения в журнале входящей корреспонденции не позднее рабочего дня, следующего за днем получения Обращения.

---

<sup>2</sup> Обращение переадресовывается на официальный либо специально созданный адрес электронной почты и обрабатывается так же, как иные поступившие на официальный адрес электронной почты Обращения

Если Обращение получено не на официальный почтовый либо электронный адрес Общества, работник, получивший Обращение, направляет его Секретарю для регистрации.

3.3 Если Обращение получено по электронной почте, Секретарь уведомляет заявителя о регистрации Обращения (с указанием входящего регистрационного номера) в день регистрации.

Если Обращение получено в бумажной форме, Секретарь уведомляет заявителя о получении Обращения по запросу заявителя в согласованной с заявителем форме (например, если в Обращении содержится просьба подтвердить его получение/сообщить заявителю регистрационный номер).

3.4 Секретарь направляет Обращения в Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов. Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов оценивает, подлежит ли Обращение рассмотрению по существу и уведомляет об Обращении руководителя функции (руководителей функций), действия которой (которых) являются предметом Обращения.

Руководитель функции (руководители функций) и Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов принимают решение, требует ли Обращение немедленного информирования Генерального директора и/или привлечения руководителей других функций.

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

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.

3.6 Если Обращение связано с деятельностью Генерального директора, в рассмотрении Обращения участвует Генеральный директор, Председатель Совета директоров и Директор Департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов. По решению Председателя Совета директоров информация о поступившем Обращении может доводиться до Совета директоров (на очередном или внеочередном заседании).

3.7 Итогом рассмотрения Обращения является направление мотивированного ответа или принятие решения об оставлении

Обращения без ответа в перечисленных ниже случаях.

3.8 Общество обязано рассмотреть Обращение и направить ответ в течение 15 рабочих дней с момента регистрации.

Если для рассмотрения Обращения необходимо запросить дополнительные документы и материалы, руководитель функции вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

Руководитель функции уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

3.9 Департамент правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов контролирует своевременное направление уведомлений, ответа на Обращение и соответствие ответа требованиям Стандарта.

3.10 Ответ на Обращение должен быть:

- профессиональным;
- вежливым;
- информативным и мотивированным,
- обоснованным, включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства РФ,
- по существу.

3.11 В случае, если Обращение было перенаправлено в Общество Банком России, Общество направляет в Банк России копию ответов и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

3.12 Если при рассмотрении Обращения Общество выявило нарушение стандартов Всероссийского союза страховщиков (ВСС), Общество одновременно с направлением ответа заявителю направляет копию заявления и ответа на него в ВСС.

3.13 Директор департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов вправе принять решение о том, что Обращение не будет рассматриваться по существу в случаях, перечисленных в настоящем пункте.

Ответ по существу не дается в следующих случаях:

- в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в Обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения либо угрозы;
- текст Обращения не поддается прочтению;

- текст Обращения не позволяет определить его суть.

В таком случае Общество в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения направляет заявителю уведомление о том, что Обращение было оставлено без рассмотрения по существу, с указанием причин такого решения.

Ответ на обращение может не направляться, если Обращение является рекламой, обладает признаками массовой (спам-) рассылки, либо из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

3.14 Если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу, и при этом заявитель не приводит новые доводы или обстоятельства, руководитель функции вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Общество уведомляет заявителя о принятом решении в течение 5 рабочих дней после регистрации Обращения.

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

3.16 Ответ на Обращение подписывается руководителем функции либо иным уполномоченным им лицом (при наличии у работника необходимой доверенности), либо Генеральным директором.

Секретарь регистрирует согласованный ответ в журнале исходящей корреспонденции и направляет его заявителю.

3.17 Ответ, а также любые уведомления заявителю направляются

- по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу (в зависимости от способа поступления Обращения), либо
- способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем, либо
- способом, указанным в Обращении (если заявитель указал способ направления ответа).

В случае направления Обращения от имени заявителя его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом ответ направляется по адресу, указанному в Обращении, с копией по адресу, предоставленному заявителем.

#### **4. Хранение, учет и отчетность**

4.1 Поступившие в Общество Обращения, материалы их рассмотрения и копии ответа (в бумажной или электронной форме) хранятся

Департаментом правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов в течение 3 лет с даты регистрации Обращения.

4.2 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 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.

4.3 Директор департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов ведет учет полученных Обращений и предоставляет обобщенную информацию по поступившим Обращениям на ежеквартальной основе Комитету по управлению рисками и контролю. Комитет по управлению рисками и контролю проводит анализ поступивших Обращений и по результатам анализа принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества предоставляемых страховых услуг.

4.4 Директор департамента правового обеспечения и нормативно-правовых стандартов обеспечивает ежегодное представление в ВСС отчета об Обращениях за календарный год в порядке, установленном внутренним документом ВСС.