

Затверджено
Наказ № 60 від 03.10.2022 р.
Генеральний директор
ПрАТ «СК «ФОРТЕ ЛАЙФ»

Кулешин О.А.



ПОРЯДОК
розгляду звернень споживачів фінансових послуг
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «ФОРТЕ ЛАЙФ»»

Київ 2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ФОРТЕ ЛАЙФ» (надалі за текстом - Товариство), (надалі - Порядок) закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі — Закон), Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інших нормативно-правових актів.

1.2. Порядок встановлює вимоги до роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме дій працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей Споживачам, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3.1. Товариство та Споживачі при здійсненні правовідносин у площині розгляду Товариством Звернень Споживачів мають права та обов'язки аналогічні встановленим у Законі для громадян, що подають відповідні звернення, та отримувачів таких звернень. При цьому обсяг вказаних прав та обов'язків Товариства та Споживача може бути змінено/уточнено/врегульовано на підставі укладеного між ними щодо цього договору/правочину.

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

1.4.1. Фінансові послуги — оскільки Товариство є страховиком в розумінні Закону України «Про страхування», під фінансовими послугами в цьому Порядку розуміються послуги зі страхування життя (страхові послуги).

1.4.2. Споживач (споживач фінансових послуг) — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Товаристві для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

1.4.3. Звернення — викладені Споживачем та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4.4. Особистий кабінет клієнта - це персональна он-лайн сторінка Споживача, яка розміщена на офіційному сайті Товариства за адресою: <https://cc.forte-life.com.ua/>, де зазначена інформація за Договорами страхування, укладеними з Товариством, фінансова історія розрахунків, архів та планові платежі, смс-листування, а також розміщені шаблони заяв та необхідні документи для Споживача. Вхід в особистий кабінет клієнта відбувається за номером мобільного телефону, який був вказаний при укладанні Договору страхування. Або за допомогою сервісу Google Authenticator - це додатковий захід безпеки, після включення якого для входу в обліковий запис особистого кабінету, потрібно буде вводити спеціальний одноразовий код, що генерується в установленому на мобільному пристрої додатку-аутентифікаторі.

1.4.5. Департамент сервісного обслуговування — структурний підрозділ Товариства, який обробляє Звернення Споживачів, що надійшли у паперовій та електронній формі, у телефонному режимі, а також за допомогою чат- боту в месенджерах (Viber, Telegram).

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

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ДО ТОВАРИСТВА

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

2.1.1 Усне звернення здійснюється Споживачем безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку, що записується в автоматичному режимі. Якщо питання знаходиться у компетенції Департаменту сервісного обслуговування та не потребує окремого вивчення, на таке звернення надається консультація в момент Звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів Товариства, працівник Департаменту сервісного обслуговування отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів Товариства та надає відповідь Споживачу. Звернення, отримане через чат-бот або електронну пошту з запитом на надання довідкової інформації, обробляються в аналогічному усному порядку, шляхом консультування та надання роз'яснень в момент Звернення.

2.1.2 Письмове звернення, оформлене у паперовій формі. Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Товариства. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

2.1.3 Письмове звернення, оформлене в електронній формі. Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Товариства office@forte-life.com.ua або client_service@forte-life.com.ua. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії з підписом Споживача та зазначенням дати. У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем. При необхідності Товариство може вимагати обов'язкове застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення для розгляду останнього.

2.1.4 Письмове звернення, оформлене в електронній формі через особистий кабінет клієнта. Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет через сайт Товариства за адресою: <https://cc.forte-life.com.ua/>. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. На звернення споживачів фінансових послуг поширюється вимога Закону України «Про звернення громадян», зокрема:

3.2. Звернення адресуються ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВУ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ФОРТЕ ЛАЙФ».

3.3. Письмове звернення надсилається поштою або передається Споживачем Товариству особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів

електронного зв'язку (електронного звернення).

3.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. В електронному Зверненні також має бути назначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

3.6. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.7. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.8. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Споживачу.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Реєстрація Звернень Споживачів, які надходять до Товариства письмово, оформлені у паперовій формі, здійснюється в день їх надходження уповноваженим на це працівником.

4.2. Фіксація Звернень Споживачів, які надходять до Товариства письмово, оформлені в електронній формі, здійснюється в день їх надходження в електронній пошті на яку було відправлене Звернення.

4.3. Оригінали письмових Звернень зберігаються в архіві, а їхні скановані копії на відповідному диску.

4.4. Усні Звернення, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, обробляються та фіксуються працівниками Департаменту сервісного обслуговування, та заносяться до відповідної бази даних.

4.5. Письмові Звернення, оформлені у паперовій формі, обробляються працівниками Департаменту сервісного обслуговування. Після чого відповідальний працівник вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

4.6. Письмові Звернення, отримані у електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються працівниками Департаменту сервісного обслуговування. Після чого відповідальний працівник вивчає його та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені ним Порядком та законодавством України.

4.7. Якщо Звернення, яке надійшло в електронній формі на електронну адресу, не має вкладень та є запитом на консультацію та надання довідкової інформації, то воно опрацьовується відповідальним працівником Департаменту підтримки клієнтів сервісного обслуговування.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Після отримання Звернення відповідальний працівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Відповідальний працівник розглядає Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу, якщо таке Звернення не потребує додаткового вивчення, та забезпечує її підписання з боку Генерального директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки, або

іншої уповноваженої на це особи.

5.3. У випадку, якщо Звернення помилково передано підрозділу, який не компетентний щодо викладеної та/або запитованої 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 Споживач.

5.4. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику у одного підрозділу необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий працівник за допомогою електронної пошти направляє запит на відповідний підрозділ з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, надає письмову відповідь на Запит та направляє відповідальному працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді відповідальний працівник структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

5.5. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації в журналі з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді та обов'язково надається Товариством за підписом Генерального директора або особи, яка виконує його обов'язки, або іншої уповноваженої на це особи.

5.6. Якщо Звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні, якщо інше не проситься у Зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні.

5.7. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовано порушені в ньому питання та автору Звернення надано відповідь.

5.8. Копії відправлених відповідей зберігаються в архівах Товариства.

5.9. Після закінчення строків зберігання Звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

5.10. Під час виконання положень та вимог цього Порядку Товариство здійснює захист персональних даних Споживачів та іншої інформації з обмеженим доступом у порядку, визначеному законодавством України, шляхом вчинення дій та здійснення заходів передбачених законодавством України.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ДЕПАРТАМЕНТУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Департаменту сервісного обслуговування за зверненнями Споживачів здійснюється за номером телефону: (044)-591-19-58 та/або іншими номерами телефонів Товариства, що зазначені на офіційному вебсайті за адресою: <https://forte-life.com.ua/>.

6.2. Прийом звернень Споживачів здійснюється Департаментом сервісного обслуговування на електронну пошту office@forte-life.com.ua, що зазначена на офіційному вебсайті за адресою <https://forte-life.com.ua/>.

6.3. Департамент сервісного обслуговування розглядає наступні Звернення Споживачів: Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру; Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Споживачу.

6.4. Відповіді на Звернення, що розглядаються Департаментом сервісного обслуговування надаються безпосередньо під час звернення Споживачів.

6.5. Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції Департаменту

сервісного обслуговування, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Споживача контактний номер, за яким зручно зв'язатися та направляє питання до відповідального(их) працівника(ів) іншого підрозділу Товариства. Після отримання відповідей від працівника іншого підрозділу щодо викладених Споживачем питань, працівник Департаменту сервісного обслуговування або відповідальний працівник іншого підрозділу повторно телефонує такому Споживачу та надає інформацію.

6.6. Працівники Департаменту сервісного обслуговування під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету: 1) розпочати телефонний дзвінок з привітання та представлення працівника (зазначення імені); 2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин; 3) провести ідентифікацію особи, яка телефонує; 4) надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови; 5) подякувати за телефонний дзвінок.

6.7. У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Департаменту сервісного обслуговування попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Департаменту сервісного обслуговування має право припинити спілкування з таким Споживачем.

6.8. При зверненні Споживачів з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник Департаменту сервісного обслуговування звертається до відповідального працівника Товариства, що є відповідальним працівником за підготовку проекту письмової відповіді та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник Департаменту сервісного обслуговування інформує Споживача про результат розгляду запиту. Якщо запит не виконаний, працівник Департаменту сервісного обслуговування інформує Споживача про те, що Звернення знаходиться на розгляді у відповідального працівника. У разі закінчення строків надання відповіді працівник Департаменту сервісного обслуговування зв'язується з відповідальним працівником, в роботу якого надійшло Звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Споживачу.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

7.1. Строки розгляду Звернень обчислюється 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:

7.2. Звернення Споживачів розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження;

7.3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, такий Запит розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання, про що повідомляється Споживач, який направив Звернення.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Товариство у порядку, визначеному його внутрішніми нормативними документами та законодавством, здійснює контроль за діями осіб, залучених до надання послуг зі страхування, у тому числі щодо дотримання положень законодавства України з питань розгляду Звернень та виконання вимог цього Порядку.

8.2. Звернення споживачів, незалежно від форми їх отримання (письмове, усне або електронне), повинні аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівництвом Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги.

8.3. Письмові (електронні) Звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

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

8.5. Порядок вводиться в дію з наступного дня після його затвердження.

8.6. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом Генерального директора Товариства.

8.7. Дія цього Порядку скасовується наказом Генерального директора Товариства.

8.8. Якщо надана Товариством відповідь не задовольнила Споживача і Споживач вважає, що його права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

8.9. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства, є Національний банк України:

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>