

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Правління
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА ГРУПА
«ТАС»
Протокол № 21 від «24» червня 2024 року
Голова Правління

Павло ЦАРУК _____

ПОРЯДОК
РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ
ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ
ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ
АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА ГРУПА «ТАС»
(приватне)

Київ – 2024

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА ГРУПА «ТАС» (приватне) (надалі за текстом – «Товариство») (надалі – Порядок) встановлює порядок взаємодії із клієнтами, зі споживачами страхових послуг (інших послуг, якщо це врегульовано законодавством), громадянами, юридичними особами, органами державної влади України та місцевого самоврядування, закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень, що надходять до Товариства, зазначає їх права, а також визначає механізми та способи захисту прав, що діють у Товаристві у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про страхування», Закону України «Про захист прав споживачів», Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, нормативних актів Національного банку України.

1.2. Порядок встановлює вимоги до взаємодії зі зверненнями, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

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

1.4.1. Фінансові послуги – послуги зі страхування (страхові послуги) або інші послуги дозволені для надання страховикам.

1.4.2. Споживач страхових послуг (далі – Споживач) - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати;

1.4.3. Звернення – викладені суб'єктом звернення та адресовані Товариству в письмовій, або усній формі (виключно фізичними особами), пропозиції (зауваження) запити, заяви (клопотання) і скарги, подані у відповідності до вимог законодавства.

1.4.4. Суб'єкт звернення – фізична особа та/або Споживач або юридична особа, органи державної влади України або місцевого самоврядування, які

звертаються до Товариства з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) чи скаргою.

1.4.5. Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

1.4.6. Пропозиція (зауваження) – звернення де висловлюються порада або рекомендація щодо діяльності Товариства.

1.4.7. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями та/або їх відсутністю Товариства, його посадових осіб.

1.4.8. Уповноважена особа з розгляду скарг – посадова особа Товариства, що визначена/уповноважена розглядати скарги та відповідає наступним вимогам: займає посаду Директора Юридичного департаменту, або особа, що його заміщує.

1.4.9. Контакт-центр – структурний підрозділ Товариства, який обробляє звернення, що надійшли на телефонну гарячу лінію.

1.4.10. Адміністративний департамент – структурний підрозділ Товариства, який отримує, реєструє та передає до розгляду письмові звернення, що надійшли у паперовій та електронній формі.

1.4.11. Таємниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома Товариству у зв'язку з здійсненням страхової діяльності.

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

2. ПРАВА СУБ'ЄКТІВ ЗВЕРНЕННЯ ТА ЇХ РЕАЛІЗАЦІЯ

2.1. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному вебсайті <https://sgtas.ua> інформує споживачів страхових послуг, громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування щодо способів, механізмів та порядку реалізації їх прав на звернення.

Інформація про механізм правового регулювання звернень:

2.1.1. Досудове врегулювання – у випадку, якщо на думку особи, що звертається, з боку Товариства (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення прав та охоронюваних законом інтересів споживача страхових послуг, громадянина, юридичної особи, органу державної влади України або місцевого самоврядування, то такий суб'єкт

має право на звернення, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом подання звернення особисто або надсилання поштою, за адресою місцезнаходження АТ «СГ «ТАС» (приватне); 03117, пр-т. Берестейський, 65, м. Київ;

- електронною поштою на адресу: tas@sgtas.ua;

- усне звернення (виключно для фізичних осіб) особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів Товариства, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://sgtas.ua>.

2.1.2. Право на судовий захист прав:

Споживач страхових послуг, громадянин, юридична особа, орган державної влади України або місцевого самоврядування має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів шляхом подання позовів до суду.

2.1.3. Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав:

Споживачі страхових послуг та інші суб'єкти звернень мають право на звернення щодо порушення їх прав та законних інтересів під час надання будь-яких фінансових послуг Товариством, до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, за адресою:

Адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

Ознайомитися з процедурою звернення до Національного банку України, а також подати звернення до Національного банку України можливо на сайті офіційного інтернет-представництва Національного банку України в розділі «Звернення громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

3. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

3.1. Споживачі страхових послуг, громадяни, юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями), іншими зверненнями.

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

3.2.1 усне звернення (виключно для фізичних осіб);

3.2.2. письмове звернення, оформлене у паперовій або електронній формі.

4. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Загальні вимоги до оформлення звернень:

4.1.1. Звернення адресуються АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВУ «СТРАХОВА ГРУПА «ТАС» (приватне).

4.1.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання фізичної особи, або повна назва та місцезнаходження юридичної особи, органу державної влади України, органу місцевого самоврядування, засоби зв'язку (номери телефонів та електронних адрес), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, спосіб надання відповіді (усно, письмово, на електронну адресу). До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину. Якщо звернення здійснюється представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку,

4.1.3. Мовою обслуговування у Товаристві є державна мова. Під час приймання та розгляду звернень, Товариство керується нормами Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4.2. Вимоги до оформлення усних звернень:

4.2.1. Здійснюються виключно фізичними особами та безпосередньо на особистому прийомі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів Товариства, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://sgtas.ua> та записується (реєструється) працівником Контакт-центру. Якщо питання знаходиться у компетенції Контакт-центру та не потребує окремого вивчення, на таке звернення надається консультація в момент звернення.

4.2.2. Якщо відповідь на усне звернення потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів Товариства та не може бути надана в момент звернення, то є обов'язковим зазначення способів надання такої відповіді (засобів зв'язку).

4.3. Вимоги до оформлення письмових звернень:

4.3.1. Письмове звернення у паперовій формі надсилається поштою за адресою місцезнаходження Товариства або передається Товариству особисто суб'єктом звернення чи через уповноважену ним особу.

4.3.2. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

4.3.3. Письмове звернення повинно бути підписано із зазначенням дати.

4.4. Вимоги до оформлення письмових звернень у електронній формі:

4.4.1. Письмове звернення у електронній формі надсилається на електронну пошту Товариства tas@sgtas.ua.

4.4.2. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку суб'єкту звернення може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4.4.3. Письмове звернення у електронній формі повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом та зазначенням дати, або мати електронний підпис у відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

4.5. Скарга повинна бути викладена виключно в письмовій формі.

5. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Реєстрація звернень, які надходять до Товариства, здійснюється в день їх надходження уповноваженим на це працівником, в залежності від форми звернення.

5.2. Усні звернення, що надійшли від фізичних осіб за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєструються працівниками Контакт-центру, та заносяться до відповідної бази даних.

5.3. Письмові звернення, оформлені у паперовій формі, реєструються працівниками Адміністративного департаменту Товариства та передаються працівникам структурних підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.4. Письмові звернення, отримані у електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються працівниками Адміністративного департаменту Товариства та пересилаються на електронні скриньки працівників структурних підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.5. Якщо в зверненні повідомляється про порушення працівником Товариства, законодавства або кодексу етики, про таке звернення додатково інформується Департамент економічної безпеки та підрозділ з контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

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

6.2. Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються в загальному порядку, але особисто Головою Правління, або особою, що його заміщує.

6.3. У випадку, якщо звернення помилково передано підрозділу, який не компетентний щодо викладеної та/або запитуваної 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 суб'єкт звернення.

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

6.5. Відповіді за результатами розгляду звернень підлягають реєстрації в електронному журналі, що ведеться за допомогою відповідного програмного забезпечення, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді, та обов'язково надаються на підпис Голові Правління або іншій уповноваженій особі.

6.6. Якщо звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі і суб'єкт звернення не просить у такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється суб'єкту звернення на його електронну адресу.

6.7. За результатами розгляду звернення уповноважений на надання відповідей на звернення працівник приймає одне з рішень:

6.7.1. Задоволення звернення повністю або частково.

6.7.2. Відмова у задоволенні звернення.

6.7.3. Залишення звернення без розгляду

6.8. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору звернення надано вичерпну відповідь.

6.9. Після закінчення строків зберігання звернення та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

6.10. Порядок розгляду звернень що стосуються таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язанні з персональними даними, надання відповідей на такі звернення надаються, з дотриманням вимог чинного законодавства України, Положення про таємницю страхування, затвердженого Постановою НБУ №166, ЗУ «Про страхування», ЗУ «Про захист персональних даних», окремими внутрішніми нормативними документами Товариства.

6.10.1. У випадку, якщо відповідь на звернення передбачає розкриття таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними, працівником відповідальним за звернення, проводиться ідентифікація особи, що звертається.

6.10.2. Ідентифікація особи, яка подає звернення, що стосуються таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними здійснюється уточненням:

а) персональних даних:

- П.І.Б.;
- номер телефону;
- адреса проживання/реєстрації;

б) даних щодо договору, укладеним між суб'єктом звернень та Товариством:

- тип, № договору, дата укладення.

в) права на представництво, якщо звернення здійснюється третьою особою:

- документи, що засвідчують повноваження представництва іншої особи, довіреність, договір доручення оформлені відповідно до законодавства України.

6.10.3. При будь-яких, навіть незначних, розбіжностях між викладеними суб'єктом звернення обставинами і даними, які має Товариство, або при підозрі, що звернення надане третьою особою без права представництва, відповідальний за звернення працівник має право прийняти рішення:

- про здійснення дзвінка суб'єкту звернення, за номером телефону, який зазначався при отриманні страхової послуги, для підтвердження факту подання звернення
- про запит додаткових відомостей для ідентифікації суб'єкта звернень;
- про необхідність особистої присутності суб'єкта звернення.

6.11. Уповноважені на опрацювання звернень структурні підрозділи Товариства наведені в Таблиці 1:

Таблиця 1.

№	Форми звернень, які надходять до Товариства		Прийом та реєстрація звернень	Відповідь на звернення
1	Усні звернення (здійснені засобами телефонного зв'язку)		Контакт центр	Контакт центр, із можливим залученням Юридичного департаменту та інших структурних підрозділів за потреби, в залежності від напряму звернення
2	Усні звернення (на особистому прийомі)	за попереднім записом здійсненого за допомогою засобів телефонного зв'язку	Контакт центр	Голова Правління, або особа, що його заміщує
		за попереднім записом здійсненого за допомогою поштового відправлення чи електронної пошти	Управління діловодства Адміністративного департаменту	
3	Письмові звернення	скарги	Управління діловодства Адміністративного департаменту	Директор юридичного департаменту, або особа, що його заміщує
		скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни		Голова Правління, або особа, що його заміщує
		всі інші письмові звернення		структурні підрозділи, в залежності від напряму звернення

7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

7.1. Особистий прийом громадян здійснюється Головою Правління Товариства, або особою, що його заміщує.

7.2. Прийом громадян проводиться у встановлені дні та години, за юридичним місцезнаходженням Товариства, за попереднім записом. Графіки

прийому доводяться до відома громадян на офіційному вебсайті Товариства за адресою: <https://sgtas.ua>

7.2.1. Попередній запис на особистий прийом здійснюється за допомогою звернення, відповідно до Розділу 4, цього Порядку.

7.3. Голова Правління, або особа, що його заміщую, під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

7.4. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

7.5. Особистий прийом ведеться в порядку черговості.

7.6. Під час військового стану в країні особисті прийоми не проводиться для забезпечення життя та здоров'я громадян та працівників Товариства.

8. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ

8.1. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог в цьому Порядку або вимог законодавства, повертається суб'єкту звернення з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

8.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання не підписане суб'єктом звернення, або його уповноваженим представником, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

8.3. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом, від одного і того ж громадянина чи юридичної особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

9. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

9.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

9.2. Звернення та запити, що надходять від Національного банку України і органів державної влади та місцевого самоврядування що звертаються в інтересах громадян розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

9.3. Відповіді на запити від народних депутатів державних органів, що здійснюють регулювання та нагляд за діяльністю Товариства, надаються структурними підрозділами, функцій яких стосується такий запит, із можливим залученням Юридичного департаменту та Департаменту Економічної безпеки.

9.4. Відповіді на запити державних органів та органів місцевого самоврядування направляються у спосіб вказаний у Зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у Зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

10. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

10.1. Строки розгляду звернень обчислюються 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:

10.1.1. письмові звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання;

10.1.2. якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, такий запит розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання;

10.1.3. запити від народних депутатів розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

10.1.4. депутатське звернення розглядається протягом 10 днів з моменту його одержання, але не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді;

10.1.5. адвокатський запит – розглядається протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту його одержання. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

10.1.6. відповідь на запити від Моторно (транспортного) страхового бюро України та органів державної влади надається не пізніше за терміни, вказані в

такому запиті, а якщо строк надання відповіді не зазначений то не більше 30 днів з моменту одержання (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Юридичного департаменту зв'язується з виконавцем запиту державного органу за телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; у випадку необхідності направляє проміжну відповідь).

10.1.7 Товариство зобов'язане надавати на письмові вимоги Національного банку відповідну інформацію, копії документів, а також письмові пояснення з питань здійснення діяльності зі страхування у формі та в строки, установлені Національним банком, але не менше ніж протягом п'яти робочих днів. Надання копій договорів страхування на запит Національного банку здійснюється не пізніше 3 робочих днів.

10.2. Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

11. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

11.1. Правління Товариства відповідає за загальну організацію використання цього Порядку.

11.2. Контроль за дотриманням та виконанням вимог цього Порядку покладається на Юридичний департамент та Департамент економічної безпеки Товариства, в межах компетенції кожного, або на відповідальний за надання відповіді структурний підрозділ.

11.3. Відповідальність за недотримання вимог цього Порядку передбачена Правилами внутрішнього трудового розпорядку Товариства, внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством.

11.4. Ознайомлення з цим Порядком та неухильне дотримання його положень є обов'язковою вимогою та відповідальністю всіх керівників, ключових осіб та працівників Товариства.

11.5. У відповідності до норм Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого постановою Правління НБУ від 27.12.2023 №194, у Компанії впроваджена система внутрішнього контролю, що ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Товариства із застосуванням моделі трьох ліній захисту, з дотриманням обмежень щодо конфлікту інтересів на рівні керівників, підрозділів, працівників першої, другої і третьої ліній захисту, а також незалежність другої та третьої ліній захисту. а саме:

- перша лінія захисту – на рівні бізнес-підрозділів та підрозділів підтримки діяльності Компанії (ці підрозділи приймають ризики в процесі своєї діяльності та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють заходи з контролю);
- друга лінія захисту – на рівні підрозділів другої лінії захисту (структурні підрозділи/особи, на яких покладено виконання функції з управління ризиками,

контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та здійснення актуарної функції, а також інші структурні підрозділи/працівники, які відповідно до внутрішніх документів Компанії належать до другої лінії захисту).

- третя лінія захисту – на рівні Відділу внутрішнього аудиту Компанії.

Рівні контролю діяльності під час застосування Політики наведені в Таблиці 2:

Таблиця 2

№ з/п	Зміст/ короткий опис процедур контролю	Періодичність здійснення процедури контролю	самостійний контроль	подвійний контроль	колегіальний контроль
1.	Прийом та реєстрація звернень	Кожного разу при отриманні звернення	Контакт центр та Управління діловодства Адміністративного департаменту	Відділу внутрішнього аудиту	Правління Товариства
2.	Відповідь на звернення	Кожного разу при наданні відповіді	Підрозділ контакт центр інший структурний підрозділ та Юридичний департамент	Відділу внутрішнього аудиту	Правління Товариства
3.	Розробка, перегляд Порядку	Під час розробки, перегляду Порядку, щонайменше раз на рік	Юридичний департамент	Директор юридичного департаменту	Правління Товариства

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Звернення, незалежно від форми їх отримання (письмове або усне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівництвом Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів Товариства, розробці заходів щодо поліпшення якості роботи працівників структурних підрозділів.

12.2. Письмові звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

12.3. При здійсненні контролю звертається 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.

12.4. Порядок вводиться в дію з дати яка визначена розпорядчим документом про його затвердження Правлінням Товариства та набуває чинності з дати, зазначеної у відповідному протоколі Правління Товариства. Конкретна дата набрання чинності вказується у паспорті до цього Порядку.

12.5. Порядок підтримується в актуальному стані та переглядається Правління Товариства з періодичністю не менш ніж 1 раз на рік з метою забезпечення максимальної ефективності, актуальності та відповідності чинному законодавству України, або за необхідністю, шляхом викладення у новій редакції або внесення змін.

12.6. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та/або іншими нормативно-правовими актами України.

12.7. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України чи нормативно-правових актів НБУ, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів та зміною чинних, Порядок діятиме лише в тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства. До внесення відповідних змін у Порядок, працівники Товариства в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно – правових актів НБУ.

12.8. 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/>