



АРСЕНАЛ
СТРАХУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наглядовою Радою
ПРАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ
«АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»
від 08 вересня 2026 року №33

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
В ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»

ОБЛІКОВА КАРТА ВНУТРІШНЬОГО НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА

Назва документа	ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ В ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ "СТРАХОВА КОМПАНІЯ "АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ"
Рішення про затвердження документа	Протокол Наглядової Ради від 08 вересня 2026 року №33
Дата набрання чинності	з 08 вересня 2026 року
Підрозділ - розробник документа	Юридичний департамент/ Погоджено Головним комплаєнс-менеджером
Рівень доступу	Загальний
Перелік пов'язаних ВНД	Статут; Організаційна структура; Кодекс етики та ділової (ринкової) поведінки; Положення про систему внутрішнього контролю; Політика щодо запобігання, виявлення та управління конфліктами інтересів; Положення про реалізацію страхових продуктів керівниками та працівниками з реалізації; Політика з врегулювання подій, що мають ознаки страхових випадків; Політика про інформаційну безпеку; Положення про документообіг; Положення про правила здійснення електронного документообігу; Положення про навчання; Положення про таємницю страхування; Положення про порядок обробки персональних даних; ПОЛОЖЕННЯ ПРО МЕХАНІЗМ КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ, ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ТА ВИЯВЛЕННЯ /РЕАГУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ ШАХРАЙСТВА; Положення про зовнішні та внутрішні комунікації.
Версія ВД	5.0
Внутрішні документи, які втратили чинність	Положення про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» затверджене Загальними зборами акціонерів (Протокол № 44 від 05.10.2022) Порядок надання послуг особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» затверджений Наказом Голови Правління від 08.04.2021 Положення про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» затверджене Наглядовою Радою (Протокол № 24 від 28.06.2024)
	Положення про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» затверджене Наглядовою Радою (Протокол № 22 від 05.05.2026)

ЗМІСТ

- 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**
- 2. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ**
- 3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ТА ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**
- 4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ**
- 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ**
- 6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ТА ІНШИХ ОРГАНІВ, ІНШИХ ОФІЦІЙНИХ ЗАПИТІВ**
- 7. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**
- 8. КОНТРОЛЬ ЗА РЕАГУВАННЯМ НА ЗВЕРНЕННЯ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**
- 9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ**
- 10. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПОЖИВАЧІВ**
- 11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ**
- 12. ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ**
- 13. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ З КАТЕГОРІЙ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ІНШИХ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ І ЇХ ОБСЛУГОВУВАННЯ**
- 14. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Додаток 1

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ В ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ "СТРАХОВА КОМПАНІЯ "АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ" (надалі - Положення) встановлює єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів, третіх осіб та їх представників, що надходять до ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» (надалі - Товариство) всіма доступними каналами зв'язку, вимоги до якості роботи зі зверненнями, а також особливості взаємодії, в тому числі при обслуговуванні та наданні послуг, зі споживачами з категорій осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при відвідуванні ними Товариства, відокремлених підрозділів Товариства.

1.2. Положення визначає:

- порядок взаємодії працівників структурних підрозділів Товариства при роботі зі зверненнями та скаргами споживачів відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- організацію процесу роботи (розгляду) зі зверненнями, включаючи: регламентацію термінів роботи (розгляду) зі зверненнями та скаргами відповідними структурними підрозділами Товариства, процес підготовки, погодження та надання відповідей на звернення та скарги, а також проведення аналізу обробки звернень та скарг;
- особливості взаємодії, в тому числі надання послуг, споживачам з категорій осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян при відвідуванні Товариства, відокремлених підрозділів Товариства.

1.3. Розгляд звернень громадян/ Споживачів Товариства, а також порядок обслуговування споживачів з категорій осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при відвідуванні Товариства, відокремлених підрозділів Товариства, здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Положення.

1.4. Нормативна база:

При розробці цього Положення була використана наступна нормативна база:

№	Найменування документа:
1.	Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
2.	Закон України «Про страхування»;
3.	Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
4.	Закон України «Про звернення громадян» (від 02.10.1996 № 393/96-ВР);
5.	Положення «Про вимоги до системи управління страховика» затверджене Постановою Національного банку України № 194 від 27.12.2023;
6.	Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199;
7.	Положення «Про таємницю фінансової послуги» затверджене Постановою Національного банку України № 163 від 15.12.2023;
8.	Положення «Про таємницю страхування» затверджене Постановою Національного банку України № 166 від 19.12.2023;
9.	Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалено Рішенням Правління Національного банку України 05 липня 2024 року № 240-рш;
10.	Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»;
11.	Закон України «Про захист персональних даних»;
12.	Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;

13.	Інші нормативні документи, нормативно-правові акти та роз'яснення Національного банку України, що регулюють питання захисту прав споживачів та недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів, включаючи осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, під час діяльності надавачів фінансових послуг.
-----	--

1.5. Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

Звернення Споживачів – листи, заяви, запити, скарги, претензії, відгуки, реклаमाції, пропозиції (зауваження), клопотання, подяки тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Скарга - письмово оформлене звернення Споживача (Клієнта)/Заявника, в якому виражено незгоду з діями та/або бездіяльністю Товариства або його працівників, та/або з якістю наданих послуг страхування, та/або яке містить вимогу про усунення таких порушень або про відновлення порушених прав;

Запит на інформацію - звернення Заявника з вимогою надати інформацію щодо умов та порядку діяльності Товариства, умов договору страхування, статусу врегулювання події, що має ознаки страхового випадку, або іншу інформацію, право на отримання якої передбачено законодавством України;

Претензія - письмова вимога Споживача (Клієнта)/Заявника матеріального характеру, що ґрунтується на умовах договору страхування та/або вимогах законодавства України, зокрема щодо здійснення страхової виплати, перерахунку розміру відшкодування або компенсації понесених збитків;

Заявник – Споживач/Клієнт, третя особа або законний представник/уповноважена особа, якщо повноваження на представництво оформлені /надані відповідно до законодавства України;

Клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням страхових послуг до Товариства та/або посередника чи користується послугами Товариства та/або посередника.

Споживач – фізична особа, яка звертається за наданням страхових послуг до Товариства та/або посередника або користується послугами Товариства та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів страхування, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Товариством;

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства, що розміщена за посиланням: <https://arsenal-ic.ua/>

Товариство – юридична особа, **ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»** (ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ»), код ЄДРПОУ 33908322, місцезнаходження: 03056, Україна, місто Київ, вулиця Борщагівська, 154;

Договір страхування – Договір, відповідно до умов якого надаються з послуги страхування.

Журнал вхідної/вихідної кореспонденції – журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку, а також реєструються вихідні письмові відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд на індивідуальній та консолідованій основі на ринках небанківських фінансових послуг за діяльністю небанківських фінансових установ та інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги в межах, визначених Законом України "Про

фінансові послуги та фінансові компанії", Законом України «Про страхування» та законодавством України;

Державні органи – регулюючі, наглядові та правоохоронні (в т.ч. органи кіберполіції, Служби безпеки України);

Структурні підрозділи Товариства, задіяні в отриманні та розгляді звернень (далі Структурні підрозділи) – Контактний центр, Адміністративно-господарське управління, Департамент врегулювання збитків, Юридичний департамент, інші уповноважені структурні підрозділи;

Особа з інвалідністю - особа зі стійким розладом функцій організму, що при взаємодії із зовнішнім середовищем може призводити до обмеження її життєдіяльності, внаслідок чого держава зобов'язана створити умови для реалізації нею прав нарівні з іншими громадянами та забезпечити її соціальний захист;

Маломобільні групи населення – люди, що відчують труднощі при самостійному пересуванні, одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних груп населення віднесені особи з інвалідністю, люди з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітні жінки, люди старшого (похилого) віку, люди з дитячими колясками тощо;

Інклюзивне надання фінансових послуг (послуг страхування) – комплекс позитивних дій та конкретних рішень Товариства, які забезпечують доступність послуг страхування усім Споживачам (Клієнтам) з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від віку, інвалідності, порушень функцій органів і систем організму, рівня комунікативних можливостей або обставин, ветеранського статусу, тощо.

Інші терміни, які використовуються в цьому Положенні, вживаються у значенні відповідно до визначень згідно із застосовним законодавством України.

1.6. Вимоги цього Положення є обов'язковими для виконання всіма співробітниками Товариства.

2. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

2.1. Товариство здійснює взаємодію із споживачами фінансових послуг шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі);
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій, з використанням авторизованих (верифікованих) контактних даних Споживача (Клієнта), зокрема таких як електронна пошта, номери телефонів Споживача (Клієнта), що були наданні останнім Товариству в процесі укладання, виконання та припинення договору страхування в будь-який спосіб, в тому числі, але не виключно через контакт-центр Товариства та/або в інший спосіб, що дає можливість підтвердити таку передачу даних споживачем, – з дотриманням вимог чинного законодавства України і внутрішніх документів Товариства, в тому числі з питань захисту персональних даних;
- надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування споживача.

2.2. Обов'язки Товариства по відношенню до Споживачів (Клієнтів).

Товариство повинне об'єктивно, неупереджено та із повагою ставитися до кожного Споживача (Клієнта), а також зважати на почуття та емоції людей, які потрапили у важке становище, і на дії, які можуть привести до погіршення ситуації із значно більшими за обсягами негативними наслідками.

Зокрема, Працівники Товариства не повинні:

- змушувати Споживача (Клієнта) відмовлятися від чинних умов договору страхування або змінювати їх (без згоди Споживача (Клієнта));
- розкривати будь-яку інформацію щодо Споживачів (Клієнтів) та договорів страхування, крім випадків, передбачених законодавством;
- належно дбати про захист інформації про Споживачів (Клієнтів) та укладені з ними договори страхування.

Інформація, яка надається Працівниками Товариства повинна бути правильною, повною, точною і зрозумілою, та не повинна вводити в оману. Будь-які перебільшення чи замовчування забороняються.

Працівники Товариства при обслуговуванні споживачів зобов'язані дбати про якість послуг, що надаються Товариством, керуватися, зокрема, такими принципами:

- інформувати Споживача (Клієнта) відповідно до обсягу послуг, що йому надаються, про засади та правила, котрі застосовуються у страховій діяльності, та пояснювати пов'язані з ними права та обов'язки сторін у спосіб, що сприяє ухваленню Споживачем (Клієнтом) раціонального рішення;
- не застосовувати в рекламі формулювань, що можуть ввести потенційних Споживачів (Клієнтів) в оману, зокрема, в тому, що стосується обсягу страхового покриття та умов договору страхування, а також мети укладення договору страхування;
- надавати Споживачу (Клієнтові) інформацію, на яку він має право згідно із законодавством України;
- пропонувати Споживачу (Клієнтові) послуги страхування, які найбільш відповідають його потребам і можливостям.
- уникати конфліктів зі Споживачем (Клієнтом), зокрема, шляхом:
 - а) лояльного інформування Споживача (Клієнта) про ситуації, в яких може виникнути конфлікт,
 - б) своєчасного інформування керівника свого підрозділу та профільні структурні підрозділи про нестандартні ситуації, для запобігання негативним наслідкам та узгодження подальших оптимальних та адекватних кроків;
- надавати Споживачу інформаційно-консультаційну підтримку протягом усього строку дії договору страхування.

2.3. Деталізовані вимоги щодо надання споживачам (клієнтам) необхідної інформації та консультацій при реалізації страхових продуктів, а також порядок вжиття інших заходів, що вимагаються законодавством при реалізації страхових продуктів, визначаються ПОЛОЖЕННЯМ ПРО РЕАЛІЗАЦІЮ СТРАХОВИХ ПРОДУКТІВ КЕРІВНИКАМИ ТА ПРАЦІВНИКАМИ З РЕАЛІЗАЦІЇ У ТОВАРИСТВІ та іншими внутрішніми нормативними документами Товариства.

3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ТА ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, претензії чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса, на яку особі має бути надана відповідь або відомості про інші засоби зв'язку для направлення відповіді, відомості про інші засоби зв'язку (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення). Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, за винятком звернень, що надходять до Товариства та опрацьовуються Товариством у відповідності з

ПОЛОЖЕННЯМ ПРО МЕХАНІЗМ КОНФІДЕНЦІЙНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕПРИЙНЯТНУ ПОВЕДІНКУ, ПОРУШЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ТА ВИЯВЛЕННЯ /РЕАГУВАННЯ ІНЦИДЕНТІВ ШАХРАЙСТВА в Товаристві.

3.1.1. Для ідентифікації особи як клієнта Товариства та надання особі у відповіді на звернення інформації про неї, що становить таємницю страхування або персональні дані, уповноваженими працівниками Товариства додатково запитується/опрацьовується необхідна верифікуюча інформація залежно від типу і категорії звернення згідно з договірними умовами між споживачами і Товариством, функціональними внутрішніми нормативно-правовими документами Товариства за відповідними напрямками діяльності Товариства та з дотриманням вимог законодавства залежно від типу звернення.

3.2. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.3.1. цього Положення, у разі такої можливості **повертається Заявнику** з відповідними роз'ясненнями у строк, встановлений цим Положенням, положеннями Товариства за відповідними напрямками діяльності та /або законодавством.

3.3. Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

3.3.1. **Письмово, в паперовій формі**, та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 03056, Україна, місто Київ, вулиця Борщагівська, 154.

Письмове Звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо й чітко, підписано Заявником 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 України порядку.

3.3.2. **Письмово, в електронній формі** та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@arsenal-strahovanie.com

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку для направлення відповіді.

3.3.3. **Усно**, в порядку звернення через Контактний центр на телефони гарячої лінії для усних звернень [0800604453](tel:0800604453) ; [+380445360256](tel:+380445360256) ; [+380442277711](tel:+380442277711) цілодобові або під час прийому безпосередньо при зверненні за місцезнаходженням Товариства (у формі прийому громадян).

3.4. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

3.4.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства: 03056, Україна, місто Київ, вулиця Борщагівська, 154 реєстрація здійснюється секретарем Адміністративно-господарського управління, реєструються в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства, не пізніше дня наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

3.4.2. Звернення громадян під час проведення особистого прийому не реєструються. Усні звернення, отримані під час особистого прийому, фіксуються у Журналі прийому. У разі прийняття від Заявника під час особистого прийому письмової заяви або скарги така заява/скарга підлягає реєстрації у Журналі вхідної/вихідної кореспонденції у день її подання.

3.4.3. Письмові звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - на наступний робочий день після дня надходження.

3.5. Розгляд усних Звернень/Запитів Заявників, які надходять в телефонному режимі здійснюється Контактним центром.

3.6. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу або під час автоматизованої реєстрації, зазначається реєстраційний індекс першого звернення. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

3.7. Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Товариства (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3. (де Д – це дата).

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

4.1. Порядок розгляду звернень, які надходять до Контактного центру.

4.1.1. Звернення, які надходять до Контактного центру обліковуються в Інформаційно-комунікативній системі Товариства для телефонних дзвінків. Телефонні розмови, які обліковуються записуються для покращення якості послуг. До початку запису розмови споживачів під час їхніх дзвінків до Контактного центру Товариства, Товариство попереджає споживачів про подальший запис розмови, а також що продовжуючи спілкування, споживач погоджується з таким записом і обробкою його персональних даних згідно з Політикою конфіденційності Товариства, з якою споживачу пропонується ознайомитися на офіційному вебсайті Товариства.

4.1.2. Звернення, які надходять до Контактного центру, опрацьовуються фахівцями Контактного центру з урахуванням вимог цього Положення.

4.1.3. Звернення, які надходять в робочий час опрацьовуються фахівцями Контактного центру Товариства, в неробочий час, вихідні та святкові дні – співробітниками асистуючої компанії.

4.1.4. Звернення, які надходять через мережу Інтернет (сторінка Товариства в соціальних мережах, спеціалізованих фінансових ресурсах тощо) обліковуються в Товаристві та опрацьовуються фахівцями Контактного центру в день звернення.

4.2. Порядок розгляду письмових звернень, які приймаються Адміністративно-господарським управлінням в паперовій формі.

4.2.1. Письмові звернення в паперовій формі реєструються секретарем Адміністративно-господарського управління та передаються негайно в роботу відповідальному структурному підрозділу залежно від типу Звернення.

4.2.2. Відповідь на письмове в паперовій формі звернення оформлюється в письмовій формі в строк, передбачений законодавством України, у відповідності до цього Положення.

4.3. Порядок розгляду звернень, які надходять на електронну адресу Товариства.

4.3.1. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@arsenal-strahovanie.com приймаються працівниками Юридичного департаменту.

4.3.2. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@arsenal-strahovanie.com перевіряються на предмет наявності всіх реквізитів письмового звернення.

4.3.3. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@arsenal-strahovanie.com опрацьовуються безпосередньо Юридичним департаментом та/або передаються в роботу до структурного підрозділу, до відання якого відноситься звернення.

4.3.4. Відповіді на звернення надсилаються у спосіб та строки зазначені цим Положенням та законодавством.

4.4. У разі, якщо для надання відповіді працівнику відповідного Структурного підрозділу Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник відповідного Структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення в межах, встановлених цим Положенням або іншими нормативними актами строків надання відповіді на звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернення, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом уповноваженої особи Товариства, яка уповноважена на це згідно наказу Товариства, внутрішніх нормативних документів Товариства або відповідною довіреністю.

4.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі, підлягають реєстрації в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснюється організація направлення відповіді Заявнику.

4.6. Якщо Звернення надійшло до Товариства в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування, та за потреби дублюється на електронну пошту. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства на його електронну адресу (e-mail), якщо інше не вимагається Заявником або законодавством. Відправлені відповіді зберігаються в Товаристві.

4.7. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення Споживачів (Клієнтів), повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України та укладеному договору страхування.

5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

5.1. Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі, приймаються виключно в письмовому вигляді.

5.2. Звернення від осіб, що є Споживачами Товариства, розглядаються після ідентифікації такого Заявника як Споживача Товариства в порядку, встановленому внутрішніми процедурами та нормативними документами Товариства. Під час телефонної розмови із Заявником працівники Структурного підрозділу до моменту надання інформації, що запитується Заявником, повинні ідентифікувати такого Заявника в порядку, встановленому внутрішніми процедурами та нормативними документами Товариства, при цьому:

- Якщо Заявник телефонує з номеру телефону, що не підтверджується в інформаційній системі Товариства як верифікований фінансовий номер Споживача Товариства і Заявник не може назвати запитувані для верифікації необхідні дані, що співпадають з відповідними обліковими даними Споживача в інформаційній системі Товариства, відповідальний працівник Товариства:

1) приймає / реєструє заяви про страхові випадки чи інші звернення до розгляду Товариством з відповідною приміткою, без видачі інформації Товариством за телефоном;

2) повідомляє Заявнику про можливість звернутись за отриманням інформації через застосунок Товариства або особистий кабінет Заявника на вебсайті (у разі його створення), з проходженням необхідної верифікації в автоматизованому порядку, або особисто в приміщеннях Головного офісу

Товариства чи його відокремлених підрозділів, або звернутися з офіційним письмовим зверненням.

5.3. Працівники Структурного підрозділу Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил:

- ❖ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення Товариства, працівника (зазначення ім'я);
- ❖ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- ❖ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- ❖ надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- ❖ у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник відповідного підрозділу Товариства має право припинити спілкування з таким Заявником.

5.4. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі, працівник Структурного підрозділу Товариства роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення до Товариства, а у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

5.5. Запити і звернення щодо інформації, що становить таємницю страхування, розглядаються з урахуванням вимог Положення про таємницю страхування Товариства та чинного законодавства.

5.6. Запити і звернення щодо інформації, що становить персональні дані, розглядаються з урахуванням вимог Положення про обробку персональних даних Товариства та чинного законодавства.

5.7. Надання інформації про Споживача на запит третіх осіб, в тому числі державних органів, здійснюється виключно у разі наявності належним чином оформленої письмової згоди такого Споживача з урахуванням вимог чинного законодавства, Положення про обробку персональних даних Товариства, а також Положення про таємницю страхування Товариства, за винятком виключних випадків, що прямо передбачені чинним законодавством України та вказаними положеннями Товариства.

5.8. Запити і звернення щодо інформації, що становить комерційну таємницю Товариства, розглядаються з урахуванням Переліку відомостей, що становить комерційну таємницю Товариства та чинного законодавства.

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ТА ІНШИХ ОРГАНІВ, ІНШИХ ОФІЦІЙНИХ ЗАПИТІВ

6.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до чинного законодавства України, в тому числі Закону України «Про статус народного депутата України» та Закону України «Про страхування», цього Положення та інших внутрішніх положень Товариства.

6.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до чинного законодавства України, в тому числі Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» та Закону України «Про страхування», цього Положення та інших

внутрішніх положень Товариства.

6.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів, розглядаються відповідно до чинного законодавства України, цього Положення та інших внутрішніх положень Товариства.

6.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб, вказаний в самому зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного Державного органу.

6.5. Запити і звернення щодо інформації, що становить таємницю страхування, розглядаються з урахуванням вимог Положення про таємницю страхування Товариства та чинного законодавства.

6.6. Запити і звернення щодо інформації, що становить персональні дані, розглядаються з урахуванням вимог Положення про обробку персональних даних Товариства та чинного законодавства.

6.7. Запити і звернення щодо інформації, що становить комерційну таємницю Товариства, розглядаються з урахуванням Переліку відомостей, що становить комерційну таємницю товариства та чинного законодавства.

7. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

7.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

- Звернення громадян – не більше **30 (тридцяти) днів** з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше **15 (п'ятнадцяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством, якщо інший спеціальний строк не визначений законодавством. У разі особливої складності звернення або при необхідності з'ясування додаткових обставин, строк розгляду звернення може бути продовжено не більше ніж на 15 днів, з обов'язковим наданням проміжної відповіді у встановлений нормативний строк для розгляду звернення про те, що таке звернення потребує додаткового розгляду;
- Запит поліції – протягом **5 (п'яти) робочих днів** від дня отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше, ніж у строк, зазначений у запиті поліції, якщо інший спеціальний строк не визначений законодавством;
- Адвокатський запит – протягом **5 (п'яти) робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Товариством. 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;
- Запити від народних депутатів України - не більше **30 (тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом **10 (десяти) днів**;
- Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті та передбачені чинним законодавством .

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту громадян є перший робочий день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

7.2. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

7.3. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7.4. Запити і звернення щодо інформації, що становить таємницю страхування, розглядаються з урахуванням вимог Положення про таємницю страхування Товариства та чинного законодавства.

7.5. Запити і звернення щодо інформації, що становить персональні дані, розглядаються з урахуванням вимог Положення про обробку персональних даних Товариства та чинного законодавства.

7.6. Запити і звернення щодо інформації, що становить комерційну таємницю Товариства, розглядаються з урахуванням Переліку відомостей, що становить комерційну таємницю товариства та чинного законодавства.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РЕАГУВАННЯМ НА ЗВЕРНЕННЯ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на електронні Звернення, покладається на Юридичний департамент, а паперові - на секретарів Адміністративно-господарського управління. Юридичний департамент веде реєстр звернень відповідно до Додатку 1 до цього Положення.

8.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання Споживачам (Клієнтам) відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів, які надходять до Товариства, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Товариства, які надають відповіді.

8.3. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

8.4. Юридичний департамент щоквартально, у встановлені внутрішніми положеннями Товариства строки, надає Головному комплаєнс-менеджеру звіт про звернення/скарги Споживачів, що містить: загальну кількість звернень/скарг, їх категоризацію за типами та предметами, інформацію про дотримання строків розгляду, аналіз причин виникнення, виявлені системні проблеми та рекомендації щодо їх усунення. Результати такого аналізу враховуються при оцінці комплаєнс-ризиків.

8.5. Звернення/скарги Споживачів та документація щодо їх розгляду (включаючи отримані документи, проміжні запити, остаточну відповідь Товариства) зберігаються Товариством протягом 5 (п'яти) років з дати надання остаточної відповіді Заявнику, з дотриманням вимог щодо обробки персональних даних та таємниці страхування, якщо не передбачене застосування іншого строку зберігання з урахуванням вимог чинного законодавства та внутрішніх положень Товариства (зокрема, зберігання в матеріалах пов'язаних судових справ, у разі їх наявності).

8.6. Працівники структурних підрозділів Товариства, задіяні у прийомі та обробці звернень/скарг Споживачів, проходять обов'язкове ознайомлення з вимогами цього Положення, а в разі виробничої необхідності, за результатами розгляду звітів про скарги, таким працівникам може призначатись додаткове навчання. Контроль за проведенням ознайомлення з вимогами цього Положення та необхідністю додаткового навчання покладається на Управління забезпечення навчання та тестування за погодженням з Юридичним департаментом та Головним комплаєнс-менеджером та рекомендаціями від зазначених підрозділів/ключових осіб Товариства.

9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

- 9.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Положення, та передається співробітнику Юридичного департаменту.
- 9.2. Співробітник Юридичного департаменту проводить попередню перевірку скарги у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Товариства, до компетенції яких відносяться питання, викладені у Скарзі).
- 9.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язані надавати необхідні інформацію та документи працівнику Юридичного департаменту протягом 2 (двох) робочих днів. Розгляд скарги Споживача (Клієнта) та відповідь на неї працівником Юридичного департаменту проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду, якщо інший спеціальний строк не визначений законодавством.
- 9.3.1. Лист-відповідь направляється Споживачу (Клієнту) поштовим (або електронним) зв'язком, скан відповіді зберігається в Товаристві.
- 9.4. У разі особливої складності звернення/скарги Споживача (Клієнта) або при необхідності з'ясування додаткових обставин, строк розгляду скарги може бути подовжено на встановлений термін, але не більше ніж на 15 днів, і при цьому обов'язково до спливу стандартного строку розгляду Споживачу (Клієнту) має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду та обґрунтування причин такого подовження.
- 9.5. За результатами розгляду скарги Споживача (Клієнта) Товариством (уповноваженою посадовою особою Товариства) приймається одне з рішень:
- задоволення скарги повністю або частково;
 - відмова у задоволенні скарги;
 - залишення скарги без розгляду.
- 9.6. Про рішення Товариства за результатами розгляду скарги направляється відповідна відповідь Споживачу (Клієнту) в порядку, визначеному цим Положенням.
- 9.7. У разі незгоди з прийнятим Товариством рішенням, Споживач (Клієнт) може звернутись до відповідних уповноважених органів, визначених діючим законодавством України.
- 9.8. Розгляд звернень/скарг Споживачів здійснюється Товариством безкоштовно.
- 9.9. У разі незгоди з відповіддю Товариства за результатами розгляду звернення/скарги Споживач (Клієнт) має право звернутися з повторною скаргою на ім'я Голови Правління Товариства. Така повторна скарга розглядається в строки, передбачені цим Положенням, посадовою особою (працівником), яка не була залучена до первинного розгляду відповідного звернення/скарги. За результатами розгляду повторної скарги Заявнику надається письмова відповідь у порядку, визначеному цим Положенням.
- 9.10. Якщо звернення/скарга стосується дій або бездіяльності працівника Юридичного департаменту або керівника структурного підрозділу, відповідального за розгляд звернення/скарги згідно цього Положення, така скарга передається на розгляд Голові Правління Товариства або іншому члену Правління Товариства, до вертикалі якого не належить керівник структурного підрозділу, дії якого оскаржуються. Працівник Товариства, щодо дій (бездіяльності) якого подано скаргу, не може брати участь у її розгляді.
- 9.11. У разі виявлення під час розгляду скарги конфлікту інтересів у залученого до розгляду працівника, такий працівник зобов'язаний невідкладно повідомити про це свого керівника та усунутися від подальшого розгляду відповідно до Політики щодо запобігання, виявлення та

управління конфліктами інтересів. При цьому не вважається конфліктом інтересів повторна участь працівника у розгляді скарги за одночасної наявності наступних умов: відсутності у такого працівника пов'язаних зі скаргою особистих інтересів та відсутності персонального оскарження дій/бездіяльності такого працівника.

9.12. Скарга може бути залишена Товариством без розгляду, з письмовим повідомленням Заявника про підстави такого рішення, якщо: а) скарга подана повторно з того ж предмета і з тих же підстав, що вже були предметом розгляду Товариства, без надання нових обставин, фактів або доказів; б) неможливо ідентифікувати Заявника або встановити зміст його вимог; в) скарга не стосується діяльності Товариства або відносин, що виникають з договорів страхування, укладених з Товариством. Залишення скарги без розгляду з інших підстав, не передбачених цим пунктом, не допускається.

10. ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СПОЖИВАЧІВ

10.1. Споживачі мають право на інформацію, передбачену законодавством України в сфері страхування та надання фінансових послуг. Товариство розкриває Споживачам (Клієнтам) визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності у місці надання послуг Споживачам (Клієнтам) та на власному веб-сайті <https://arsenal-ic.ua/>.

10.2. Інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в **розділі «Звернення громадян»** на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua.

10.3. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступними контактами:

- 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б
- Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
- посилання на сторінку НБУ для захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
- Телефон контакт-центру: 0 800 505 240.

11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

11.1. Товариство здійснює обробку персональних даних Споживачів з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів.

11.2. Споживач має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

11.3. Порядок обробки і захисту персональних даних Товариством, а також ознайомлення споживачів із правами суб'єктів персональних даних, порядок розгляду запитів суб'єктів даних на реалізацію їхніх прав як суб'єктів персональних даних регулюється окремим внутрішнім положенням та іншими нормативними документами Товариства.

11.4. Повідомлення з детальною інформацією про обробку Товариством персональних даних клієнтів, в тому числі споживачів Товариства:

- розміщене на вебсайті Товариства (<https://arsenal-ic.ua/>) у розділі «Політика конфіденційності» та доступне за посиланням: <https://arsenal-ic.ua/privacy-policy>;

- посилання на повідомлення також розміщене в Довідці «Інформація про страховика», що розміщена на вебсайті Товариства (<https://arsenal-ic.ua/>) у розділі: «Інформація для споживача», доступному за

посиланням: <https://arsenal-ic.ua/documents/consumers>.

11.5. За додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини: www.ombudsman.gov.ua.

12. ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ

12.1. Прийом заявників уповноваженими особами Товариства проводиться у Головному офісі обов'язково за попереднім записом до Журналу прийому.

12.2. Голова Правління, його заступники та члени Правління можуть делегувати функції з особистого прийому заявників відповідальній посадовій особі Товариства, компетентній у відповідному напрямку діяльності Товариства, питання з якого порушуються заявником.

12.3. Уповноважені особи Товариства забезпечують особистий прийом заявників під час їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

12.4. На період тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, лікарняний, тощо) уповноваженої особи Товариства, виконання його посадових обов'язків в частині проведення/контролю проведення особистих прийомів покладаються на іншу особу.

12.5. Попереднє інформування заявником про бажання потрапити на особистий прийом до уповноваженої особи Товариства з питань, що стосуються діяльності Товариства, можуть здійснюватися у Головному офісі Товариства, у телефонному режимі через Контакт-Центр або шляхом надсилання письмового звернення на офіційну електронну адресу Товариства.

12.6. Уповноважена особа Товариства під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтовані усні відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

12.7. Питання, з якими звертаються заявники, за можливості вирішуються під час особистого прийому. Уповноважена особа Товариства, яка веде прийом, в межах своєї компетенції та керуючись чинним законодавством України, має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення з урахуванням вимог законодавства;
- відмовити у задоволенні, повідомивши заявника про мотиви відмови;
- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребує додаткового вивчення та перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв'язання даного питання під час особистого прийому, а також порядок і строк його звернення.

12.8. Особистий прийом ведеться в порядку черговості згідно записів в журналі прийому.

13. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ З КАТЕГОРІЙ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ІНШИХ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ І ЇХ ОБСЛУГОВУВАННЯ

13.1. Порядок обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при відвідуванні Товариства, відокремлених підрозділів Товариства, визначає умови забезпечення безперешкодного доступу вищезазначених осіб до приміщень Товариства та його відокремлених підрозділів, порядок супроводження осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в приміщеннях Товариства та його відокремлених підрозділів і за їх межами при реалізації права на отримання фінансової послуги (послуги страхування) цими групами населення.

13.2. З метою виконання вимог діючого законодавства України в кожному регіоні (в якому Товариство здійснює свою страхову діяльність через відокремлені підрозділи) у приміщеннях для обслуговування Споживачів (Клієнтів) із категорій людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, забезпечується фізична та інформаційна доступність для надання послуг, з урахуванням визначених Національним банком України правил інклюзивного надання фінансових послуг, а саме:

1) надання Споживачам (Клієнтам) із категорій людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення актуальної та достовірної інформації (не пізніше наступного робочого дня після її визначення / актуалізації) про приміщення Товариства для отримання послуг страхування, які є фізично та інформаційно доступними, включаючи місцезнаходження таких приміщень, їх контактні номери телефонів і графік роботи, шляхом її розміщення;

-на головній сторінці офіційного веб-сайту Товариства та його мобільної версії, у мобільному застосунку Товариства (за наявності);

-через служби клієнтської підтримки (контактні центри), чат-боти та месенджери Товариства (за наявності);

-у загальнодоступних місцях приміщення Товариства, включаючи розміщення інформації біля чи на входних дверях, інформаційних екранах або табло з відеоматеріалом (за наявності).

13.3. Товариство забезпечує особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення нарівні з іншими ефективний доступ до отримання послуг страхування.

13.4. Порядок пересування маломобільних груп населення і осіб з інвалідністю в приміщенні Товариства / відокремлених підрозділів Товариства:

13.4.1. Входи до приміщення Товариства/відокремлених підрозділів Товариства у разі необхідності та наявності кутів схилів облаштовані пандусами або поручнями, або підйомниками.

13.4.2. Відповідальні особи Товариства/відокремлених підрозділів Товариства зустрічають і супроводжують Споживачів з вищевказаних категорій, а в разі настання надзвичайної ситуації - відповідають за їхню евакуацію з приміщення Товариства/відокремлених підрозділів Товариства.

13.4.3. У першочерговому порядку відповідальною особою уточняються, якої допомоги потребує Споживач з вищевказаних категорій, мета відвідування Товариства, необхідність супроводу.

13.4.4. Для обслуговування осіб з категорій, що визначені підпунктами 13.9.1 - 13.9.2. пункту 19.3. цього Положення, включаючи маломобільні групи населення, в Товаристві запроваджено наступні часові стандарти обслуговування таких осіб:

- укладання договору страхування: 30 хвилин;

- отримання первинного пакету документів за подією, що має ознаки страхового випадку: 30 хвилин;

- ідентифікація та верифікація Клієнта (Споживача) відповідно до вимог законодавства: 20 хвилин.

13.4.5. З метою реалізації права на отримання послуг страхування при відвідуванні маломобільних громадян і осіб з інвалідністю в Товаристві відповідальна особа роз'яснює правила внутрішнього розпорядку Товариства та години прийому громадян і розповідає про особливості будівлі Товариства:

– кількість поверхів; поручнів, інших пристосувань і пристроїв для осіб з інвалідністю стосовно його функціональних обмежень, можливі перешкоди на шляху та іншу інформацію, необхідну для забезпечення фізичної доступності приміщень для обслуговування клієнтів із категорій людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення з урахуванням чинного законодавства України,

що застосовується до Товариства, та відповідних державних стандартів з питань інклюзивності будівель і споруд;

– структуру Товариства, в якому місці, кабінеті і до кого звернутися з питань, які можуть виникнути.

13.4.6. Обслуговування осіб з вищевказаних категорій здійснюється на спеціально облаштованому місці обслуговування (відповідно до ДТСУ і Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалених Рішенням Правління Національного банку України 05 липня 2024 року № 240-рш) в приміщенні, яке також відповідає вимогам щодо доступності відповідних груп населення для отримання послуг страхування.

13.4.7. Після закінчення прийому відповідальна особа Товариства супроводжує осіб з вищевказаних категорій до виходу з приміщення Товариства.

13.4.8. При необхідності особи з вищевказаних категорій можуть заздалегідь погодити з відповідальною особою по телефону необхідний обсяг допомоги при організації доступу в приміщення Товариства із зазначенням дати і часу прибуття, або направити на електронну пошту Товариства відповідний запит.

13.5. Послуги страхування людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення надаються Товариством також шляхом забезпечення / запровадження Товариством:

- 1) системи дистанційного обслуговування, функціональність якої відповідає функціональності, наявній під час фізичного відвідування приміщення Товариства;
- 2) безперешкодності встановлення (продовження) ділових відносин і надання послуг страхування Товариством;
- 3) нульової терпимості до будь-яких форм дискримінації Споживача (Клієнта) за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами.

13.6. Товариство для надання послуг страхування людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечує дистанційний доступ до послуг страхування шляхом:

-забезпечення інформаційно-технологічної доступності власного веб-сайту, його мобільної версії, платіжного / мобільного застосунку, контактного центру, обміну миттєвими повідомленнями з працівником Товариства (відповідно до Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалених Рішенням Правління Національного банку України 05 липня 2024 року № 240-рш) з метою дистанційного надання послуг страхування людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення;

- порядку встановлення ділових відносин (у межах надання послуг страхування) з людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, включно з порядком проведення ідентифікації, верифікації, відеоверифікації Споживачів (Клієнтів), віддаленого встановлення (продовження) ділових відносин та порядком підписання споживачами документів установи в паперовій та електронній формах;

- забезпечення інформаційно-технологічної доступності страхових продуктів і послуг для Споживача (Клієнта) із різними порушеннями функцій органів і систем організму.

13.7. Відповідність цінностям недискримінації, рівності, терпимості:

13.7.1. Працівники Товариства повинні дотримуватися внутрішнього порядку, процедур щодо встановлення (продовження) ділових відносин та надання послуг страхування людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення.

13.7.2. Працівники Товариства під час надання послуг страхування усім Споживачам (Клієнтам) включаючи осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення повинні бути привітними та

терпимими до фізичних, ментальних, комунікаційних особливостей Споживачів (Клієнтів), не обмежуючи їхні права і можливості на підставі соціальних чи інших ознак або обставин.

13.7.3. Працівники Товариства повинні здійснювати самооцінку та дотримуватися високого рівня інклюзивної привітності відповідно, а також дотримуватися порад щодо комфортного обслуговування людей з різними порушеннями функцій органів і систем організму.

13.7.4. Товариство забезпечує Споживачу (Клієнту):

- вибір зручного способу обслуговування та/або каналу комунікації залежно від потреб Споживача унаслідок обмеження повсякденного функціонування (у приміщенні, дистанційний, усний, у письмовий формі);
- можливість здійснення належної перевірки Споживача (Клієнта) – людини з інвалідністю та іншої маломобільної групи населення із використанням системи дистанційного обслуговування, інших дистанційних каналів зв'язку;
- залучення до процесу надання послуг страхування працівника Товариства, який має навички та вміння, що відповідають потребам Споживача (Клієнта);

13.7.4.1. Працівники Товариства повинні забезпечувати:

- зачитування будь-якої інформації від заголовка до кінця (дати) без коментарів і пропусків (у випадках порушення зору), надавати продубльовані інформаційні матеріали кеглем шрифту від 16 друкарських пунктів (для випадків слабкозорості Споживача (Клієнта));
- використання письмової форми комунікації, якщо виникають складнощі під час усного спілкування з Споживачом (Клієнтом).

13.7.5. Працівник Товариства, який обслуговує людину з інвалідністю або іншої маломобільної групи населення, в обов'язковому порядку повинен переконатися в тому, що Споживач (Клієнт) правильно почув і зрозумів надану йому інформацію.

13.7.6. Обслуговування людей із порушенням слуху здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

- обслуговування повинно здійснюватися в тихому і добре освітленому місці для спілкування задля того, щоб сторонні шуми або розмови інших осіб не заважали людині сприймати звернену до неї мову;
- протягом комунікації Споживач (Клієнт) повинен перебувати на відстані одного метра або іншій дистанції, яка є достатньою для продуктивного зчитування інформації з обличчя Працівника Товариства (з урахуванням протиепідемічних заходів);
- Працівник Товариства повинен привертати увагу людини легким рухом руки або дотиком до плеча чи руки;
- Працівник Товариства повинен тримати зоровий контакт, вимовляти слова максимально чітко, розбірливо в уповільненому темпі мови, наділяючи слова мімікою та жестами;
- Працівник Товариства повинен представити на окремих паперових носіях інформацію, що містить терміни, реквізити, адреси, а після зустрічі продублювати її Споживачу (Клієнту) електронною поштою або в інший спосіб для її максимально точного сприйняття;
- Працівник Товариства повинен використовувати письмову форму мови, якщо виникають труднощі під час усного спілкування з людиною з порушенням слуху та/або в разі незнання жестової мови.

13.7.7. Обслуговування людей із порушенням зору здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- коротко описати місцезнаходження людини в приміщенні, поінформувати її про можливі перешкоди

на шляху;

- чітко й голосно назвати свої прізвище, власне ім'я, посаду, а також представити поіменно інших учасників діалогу та присутніх, зазначивши, з якого боку перебуває кожен з них;
- звертатися безпосередньо до людини з порушенням зору, а не до її супроводжуючих;
- не відходити від людини з порушенням зору без попередження;
- інформувати людину з порушенням зору про те, що відбувається навколо, про нових оточуючих людей в разі переходу до іншого приміщення.

13.7.8. Обслуговування людей з порушенням опорно-рухового апарату (мимовільні рухи тіла або кінцівок, церебральний параліч), без кінцівок здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- не запитувати у людини про обставини, за яких вона отримала травму хребта чи ампутацію кінцівки;
- пропонувати свою допомогу ненав'язливо, не ображатися на відмову;
- встановити контакт на рівні очей, якщо обслуговування людини, яка користується колісним кріслом, триває довше декількох хвилин;
- не класти речі, документи на колісне крісло людини, яка ним користується;
- не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за Споживача (Клієнта);
- підтримувати зоровий контакт та концентруватися на змісті розмови, а не на рухах людини чи її протезах.

13.7.9. Обслуговування людей з розладами мови, розладами голосу (користуються імітатором голосу, заїкаються або мають інші дефекти мовлення) здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- запобігти шумовим перешкодам або забезпечити окреме тихе приміщення;
- не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за людиною;
- просити повторити речення повільніше, якщо не зрозуміло з першого разу, або написати фразу, якщо попри все не в змозі зрозуміти людину;
- ставити питання, які потребують коротких відповідей або кивка.

13.7.10. Обслуговування людей з розладами розвитку мовлення та мови, здібностей до навчання здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- висловлюватися простою та загальновідомою лексикою, коротко і по суті, співвідносити темп своєї мови до можливостей людини;
- артикулювати специфічну термінологію, пов'язану з виконанням споживачем дій або операцій, особливо чітко або представляти її споживачу на паперових носіях;
- розкладати операцію або задачу на кроки та надавати людині час обдумати кожний крок після пояснення;
- надавати інформацію в повному обсязі з використанням ілюстрації або фото під час пояснень (відповідно до потреб споживача під час усної взаємодії);
- за потреби оформити повідомлення або пропозицію письмово, зазначити свої контакти та запропонувати обговорити питання з другом або родиною.

13.7.11. Обслуговування людей з розумовими та психічними розладами (розлади особистості, поведінки, емоційні розлади та інші розлади психіки за КХСПОЗ, включаючи клінічну депресію, синдром Дауна, синдром порушення активності та уваги, біполярний афективний розлад, посттравматичний стресовий розлад), які є дієздатними та усвідомлюють наслідки своїх дій здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- здійснювати обслуговування у приміщеннях, віддалених від шумових, світлових та температурних подразників;
- висловлюватися простою та загальновідомою лексикою, чітко, по суті, покроково з готовністю повторити кілька разів;
- не розпитувати про травматичний досвід, утримуватися від порад та торкання тіла людини без дозволу;
- у разі настання кризового моменту / зриву не сварити людину та не привертати загальну увагу, натомість не залишати людину наодинці та дізнатися, яка підтримка потрібна.

13.7.12. Обслуговування людей з епілепсією та епілептичними синдромами (хронічний розлад мозкової діяльності, для якого характерні раптові судомні та/або безсудомні напади, що повторюються) або судомними нападами (короткочасні мимовільні судоми в якійсь із частин тіла або по всьому тілу) здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

1) перед обслуговуванням Працівник Товариства повинен:

- говорити не голосно, зводити напруженість ситуації до мінімуму;
- у разі нападу епілепсії опустити людину на підлогу, на бік, покласти м'яке під голову, відсунути подалі предмети, якими можна випадково пошкодитися.

13.8. Працівники Товариства проходять обов'язкове навчання з питань особливостей обслуговування споживачів з категорій осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення з метою отримання необхідних навичок та знань.

13.9. Позачергове обслуговування Клієнтів (Споживачів)

13.9.1. Правом на першочергове, позачергове обслуговування в Товаристві користуються при пред'явленні офіційного підтверджувального документа щодо наявності відповідного статусу:

- учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, а також члени родин загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України;
- особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більш як одна особа).

13.9.2. Правом на обслуговування поза чергою в Товаристві також можуть користуватися Клієнти (Споживачі) з категорій маломобільних груп населення: літні люди, яким через вік і стан здоров'я важко самотійно пересуватися, вагітні жінки та батьки із маленькими дітьми, – за відсутності інших категорій Клієнтів (Споживачів), яким законодавством надано право першочергового/позачергового обслуговування.

13.9.3. Якщо в приміщенні Товариства та його відокремлених підрозділів знаходяться кілька Клієнтів (Споживачів), які належать до різних категорій:

- першими обслуговуються Клієнти (Споживачі) з категорій, яким законодавством надано право першочергового/позачергового обслуговування та які вказані в підпункті 13.9.1. пункту 19.3. цього Положення;
- після них обслуговуються Клієнти (Споживачі) з категорій маломобільних груп населення, які вказані в підпункті 13.9.2. пункту 19.3. цього Положення;
- потім обслуговуються всі інші категорії Клієнтів (Споживачів) у порядку черги.

14. ОЦІНКА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ)

14.1. Оцінювання якості обслуговування Клієнтами може здійснюватися за допомогою доступних в Товаристві каналів зворотного зв'язку, зокрема:

- шляхом проведення СМС-розсилок за результатами здійснення страхових виплат із пропозицією оцінити якість обслуговування та залишити відгук за допомогою спеціальної форми зворотного зв'язку;
- за допомогою терміналу з кнопками для оцінювання якості обслуговування, розміщеного у центральному офісі Товариства;
- за допомогою форми зворотного зв'язку, розміщеної на офіційному вебсайті Товариства, за допомогою якої Клієнт може оцінити якість обслуговування та залишити свій відгук;
- шляхом залишення відгуку та оцінки на офіційних сторінках Товариства у соціальних мережах;
- шляхом залишення відгуку та оцінки на незалежних інформаційних, довідкових та інших вебресурсах і онлайн-платформах, на яких Клієнтам доступна можливість оцінити діяльність Товариства та залишити відгук, зокрема на сервісі Google Maps та інших аналогічних сервісах.

14.2. Відгуки та оцінки Клієнтів, отримані через зазначені канали зворотного зв'язку, можуть використовуватися Товариством для оцінювання якості обслуговування, виявлення проблемних питань, аналізу рівня задоволеності Клієнтів та вдосконалення процесів взаємодії зі споживачами.

15. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1. Це Положення набирає чинності з дати, визначеної рішенням Наглядової ради Товариства.

15.2. Дане Положення підлягає щорічному перегляду не менше ніж раз на рік. Зміни та доповнення до цього Положення набирають чинності з дати затвердження нової редакції цього Положення за рішенням Наглядової ради Товариства.

15.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, зокрема, у зв'язку із прийняттям нових або внесенням змін до нормативно-правових актів, це Положення буде діяти лише в частині, що не суперечить чинному законодавству України.



Додаток 1

А	Заявник	Найменування/ ПІБ Заявника	Страхувальник/ Потерпіла особа	Договір (назва страхового продукту)	Номер договору	Причина звернення	Дата звернення	Дата відповіді	Вих.№	№справи	Результати розгляду	Примітки