

«Затверджую»

Генеральний директор  
ПРАТ «СК «СУЗІР'Я»

---

Наталія ОКСЕНЕНКО

«30» грудня 2021 року

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО РОБОТУ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В  
ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «СТРАХОВА  
КОМПАНІЯ «СУЗІР'Я»**

Київ - 2021

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. «Положення про роботу зі зверненнями громадян в ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «СУЗІР'Я» (далі - Положення) є документом внутрішнього регулювання (далі — Товариство, ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», ПРАТ, Страхова компанія), розроблено на підставі та у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» (із змінами та доповненнями) від 14.04.1997 року за №348, іншими нормативно-правовими актами України щодо порядку розгляду звернень (скарг) та з метою вдосконалення організації розгляду звернень, проведення особистого прийому клієнтів ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» та інформування клієнтів щодо порядку роботи Товариства з розгляду їх звернень.

1.2. Це Положення встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації, розгляду, узагальнення та аналізу звернень клієнтів в ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», а також визначає порядок контролю за його дотриманням та результати їх розгляду.

1.3. Положення розроблено з метою:

- дотримання законодавства України про звернення громадян;
- забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та запобігання надалі таким порушенням ;
- зниження ризику репутації шляхом зміцнення і розширення зв'язків із широкими верствами населення, підприємствами та організаціями;
- покращення роботи ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» щодо обслуговування клієнтів;
- створення упорядкованої системи обліку звернень клієнтів.

1.4. Дія цього Положення поширюється на роботу зі зверненнями громадян – фізичних осіб. При розгляді звернень, які надійшли від юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців застосовуються норми цього Положення.

1.5. Це Положення є обов'язковим для виконання працівниками ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».

1.6. Недодержання встановленого порядку роботи зі зверненнями клієнтів є порушенням, що тягне за собою відповідальність винних у цьому осіб згідно з чинним законодавством України.

1.7. Усі звернення громадян, що надходять до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», підлягають обов'язковій реєстрації класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» їх видами, а саме: пропозиції, заяви та скарги. Подальший розгляд пропозицій, заяв та скарг громадян проводиться з урахуванням особливостей, встановлених статтями 14, 15 та 16 зазначеного Закону.

1.8. У випадку невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного Банку України, це Положення буде діяти в тій частині, яка не буде суперечити чинним законодавчим актам України.

## **2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**

2.1. Всі визначення термінів, що застосовані в цьому Положенні, вжиті для зручності подання інформації.

У цьому Положенні вживаються наступні терміни:

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».

Звернення громадян (клієнтів) – викладені в письмовій або усній формі (на особистому прийомі у керівника ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» або за допомогою засобів телефонного зв'язку, електронною поштою) пропозиції, зауваження, заяви, клопотання і скарги.

Керівник ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» – генеральний директор ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» та заступник генерального директора ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».

Клієнт - будь-яка фізична особа, яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами ТОВ.

Письмове звернення – звернення, яке надійшло поштою або надане клієнтом особисто до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», в т. ч. шляхом заповнення Бланка звернення клієнта.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

2.2. До звернень не відносяться листи, запити Клієнтів щодо отримання загальної інформації про діяльність ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» або операції, які виконує ПРАТ.

### **3. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТАМИ.**

3.1. Клієнти ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», громадяни України мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.2. Клієнт може подати та/або направити звернення до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» у будь-який спосіб, а саме:

Поштою:	ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» 03067, м. Київ, вул. Гарматна, 6 або 03113, м. Київ, а/с 10
Особисто звернутися до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я»:	Заповнити звернення клієнта за формою визначеною додатком 1 до цього Положення або написати листа в довільній формі та передати уповноваженому працівнику ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» для реєстрації
Направити електронне звернення в розумінні Закону України «Про звернення громадян»	На електронну адресу: <a href="mailto:suzirya94@ukr.net">suzirya94@ukr.net</a>

звернутися до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» за телефоном	Тел/факс (044)2392997 Вартість дзвінків згідно з тарифами оператора клієнта
записатися на особистий прийом до керівника ПРАТ «СК «СУЗІР'Я»	03067, м. Київ, вул. Гарматна, буд. 6 Години прийому: Генеральний директор: Вівторок, Четвер з 10:00 до 12:00 Заступник директора: Понеділок, Середа, П'ятниця з 10:00 до 12:00 Вихідні: святкові, субота, неділя

3.3. Керівник ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» має забезпечити вільний доступ Клієнтів до бланку звернення та можливість його особистого прийому.

3.4. У випадку звернення клієнта в телефонному режимі до ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», його звернення реєструється у порядку, визначеному цим Положенням.

3.5. Клієнт може подати та / або направити звернення до Національного Банку України у будь-якій спосіб:

Надіслати лист разом із супроводжуючими документами	на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.
Направити звернення на	- електронну пошту <a href="mailto:nbu@bank.gov.ua">nbu@bank.gov.ua</a> - розділ «Національний Банк України» - «Захист прав споживачів» - «Звернення громадян» офіційного Інтернет –представництва Національного Банку України <a href="https://bank.gov.ua/ua/">https://bank.gov.ua/ua/</a>
Зателефонувати	за номером 0 800 505 240* * дзвінки безкоштовні; якщо телефонуєте в неробочий час або всі оператори зайняті, необхідно залишити номер телефону на автовідповідач, щоб фахівець Національного банку міг зв'язатися пізніше

#### 4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.

4.1. Звернення може бути усним чи письмовим. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко.

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

4.3. Усні звернення клієнтів безпосередньо розглядаються керівником ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» під час особистого прийому громадян. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й при письмовому зверненні. Про результати клієнту повідомляється письмово або усно за його бажанням.

4.4. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» та призначення за ними конкретного виконавця. Первинний розгляд письмових звернень клієнтів проводиться керівником Товариства.

4.5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання (та/або місце перебування фізичної особи резидента, чи місце тимчасового перебування фізичної особи – нерезидента України), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також

має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Письмове звернення без зазначення місця проживання (та/або місце перебування фізичної особи резидента, чи місце тимчасового перебування фізичної особи – нерезидента України), не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же клієнтом з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.6. Загальні вимоги щодо написання відповіді на звернення клієнта визначені Додатком 2 до цього Положення.

## **5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЗАСОБАМИ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ АБО ПОДАНІ КЛІЄНТОМ ОСОБИСТО ДО ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».**

5.1. Якщо звернення клієнта надійшло до Товариства засобами поштового зв'язку, подано клієнтом особисто до Товариства, в тому числі шляхом заповнення Звернення клієнта:

5.1.1. відповідальна особа, призначена наказом генерального директора ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» реєструє звернення, отримане в будь-який спосіб в Журналі реєстрації звернень за формою визначеною Додатком 3 до цього Положення. Журнал реєстрації звернень ведеться та зберігається в електронному вигляді. У разі необхідності на вимогу керівництва, контролюючих органів тощо Журнал реєстрації звернень роздруковується.

5.1.2. структурний підрозділ ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», діяльність якого стосується отриманого звернення з дня отримання звернення:

- кваліфіковано, неупереджено, об'єктивно розглядає звернення, з'ясовує та пропонує рішення по усуненню причин та умов, які спонукають клієнта звертатись.

- готує проект відповіді на звернення та погоджує з керівником ПРАТ, роздруковує в двох примірниках відповідь та організовує підписання відповіді керівником ПРАТ.

- направляє, через попередньо визначений клієнтом канал зворотнього зв'язку, підготовлену відповідь на звернення.

## **6. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЯКІ НАДІЙШЛИ НА ЕЛЕКТРОНУ ПОШТУ ПРАТ «СК «СУЗІР'Я».**

6.1. Якщо звернення надійшло на електронну пошту ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» шляхом направлення електронного листа, то відповідальна особа (призначена наказом генерального директора ПРАТ «СК «СУЗІР'Я») роздруковує звернення клієнта, реєструє в Журналі реєстрації звернень за формою визначеною Додатком 3 до цього Положення.

6.2. Подальші дії розгляду звернень аналогічні діям що визначені в п. 5.1. цього Положення.

## **7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ГРОМАДЯН.**

7.1. Особистий прийом клієнтів проводиться в ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» генеральним директором ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» та заступником генерального директора ПРАТ «СК «СУЗІР'Я». Попередній запис на особистий прийом здійснюється за 5 (п'ять) робочих днів до календарної дати прийому.

7.2. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, дані про особу, а також короткий зміст питання, з якими вона звернулася та результати їх розгляду записуються відповідальною особою (призначена наказом генерального директора ПРАТ «СК «СУЗІР'Я») в Журналі реєстрації звернень (Додаток 3), що надійшли під час особистого прийому.

7.3. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання неможливо, то вони розглядаються в тому самому порядку, що й при письмовому зверненні.

7.4. В заявника звернення можуть бути витребувані документи, що посвідчують особу та/або наявність повноважень на представництво інтересів особи (клієнта Товариства).

7.5. Питання з якими звертається клієнт Товариства, у разі можливості вирішується під час особистого прийому. Особа яка веде прийом, керується законодавчими та нормативними актами України, в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити звернення й повідомити про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- відмовити в задоволенні звернення, повідомивши про причини відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;

- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення та перевірки) і пояснити заявнику (клієнту) причини неможливості вирішення питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду звернення.

- якщо вирішення питання з яким звернувся Клієнт не входить до компетенції ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», відповідно керівник Товариства пояснює до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, організації та установи необхідно звернутись за його вирішенням.

## **8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.**

8.1. 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

## **9. УЗАГАЛЬНЕННЯ, АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ.**

9.1. Письмові та усні звернення Клієнтів, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються і аналізуються генеральним директором ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів клієнтів, законів, правил тощо, вдосконалення роботи Страхової компанії.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.**

10.1. Це Положення є безстроковим, вступає в силу після його затвердження генеральним директором ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» та діє до його скасування або затвердження нового Положення (із вступом в силу якого попереднє втрачає силу).

10.2. Зміни та доповнення до цього Положення можуть бути внесені шляхом їх затвердження.

Додаток 1  
до Положення про роботу зі зверненнями  
громадян в ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ  
ТОВАРИСТВІ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ  
«СУЗІР'Я»

ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ  
ТОВАРИСТВУ «СТРАХОВА  
КОМПАНІЯ «СУЗІР'Я»

03067, Київ, вул. Гарматна, буд. 6,  
Код ЄДРПОУ: 22891956  
Тел./факс(044) 239-29-97

### БЛАНК ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТА

Будь — ласка, заповніть Бланк якомога повністю, в т. ч. поставте власний підпис в кінці Бланку. У випадку, якщо текст письмового звернення не піддається прочитанню, відповідь на звернення не дається. Не розглядаються письмові звернення в яких містяться нецензурні або образливі вирази, погрози життю, здоров'ю, майну працівникам ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», а також членам їх сімей.

ПРЕДМЕТ ЗВЕРНЕННЯ			
Пропозиція	Скарга	Заява	Подяка
<b>ОСОБИСТА ІНФОРМАЦІЯ</b>			
Прізвище, Ім'я, По-батькові _____			
Вкажіть, будь – ласка , Вашу поштову адресу, контактний телефон /факс, адресу електронної пошти для того щоб ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» мали змогу зв'язатися: _____			
Поштова адреса : _____			
Вулиця / будинок / квартира	Місто	Індекс	
Паспорт серія: _____ номер _____ виданий _____			
_____ дата _____			
ідентифікаційний код _____			
Контактний телефон: _____ . Адреса електронної пошти: _____			

Як Ви бажаєте отримати відповідь?

Поштою \_\_\_\_\_

по телефону / факсу \_\_\_\_\_

по e-mail \_\_\_\_\_

особисто в ПРАТ «СК «СУЗІР'Я»

інше \_\_\_\_\_

### ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ЗВЕРНЕННЯ

Опишіть, будь – ласка, коротко зміст / предет Вашого звернення , в т.ч. операцію, ім'я працівника ПРАТ «СК «СУЗІР'Я» що обслуговував тощо. В разі необхідності можна використати додатково аркуш паперу. Надайте, будь ласка, копії документів, що стосуються звернення.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ року

Підпис: \_\_\_\_\_

Співробітник ПРАТ «СК «СУЗІР'Я», що прийняв звернення \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Дата: \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ року



## ВИМОГИ ЩОДО НАПИСАННЯ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТА

Не залежно від змісту, стиль листа – відповіді повинен носити доброзичливий, партнерський характер, в якому повинні поєднуватись етичні норми відносин та інтереси справ.

Відповідь повинна бути чітка, по суті, лаконічна і не надто довга. Важливою умовою є логічність та послідовність викладу.

Структура листа - відповіді (примірна структура):

1. Звертання. Починати листа необхідно із звертання. Найпоширенішими є такі звертання: Шановний/а; Шановний/а пане (пані); Шановні панове тощо.
2. Подяка за звернення / важливість звернення/ вибачення за незручності.
3. Пояснення ситуації / повідомлення про прийняття рішення/ пропозиції щодо вирішення питання, піднятого у зверненні.
4. Завершення листа – відповіді. Завершити лист можна фразою: З повагою, з вдячністю і повагою, з найкращими побажаннями тощо.



