

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Директора
ТІВ «СК «ВАРТО»
від 28.12.2022 № 10/22-Д

Директор  Н.М. Мельник



Ідентифікаційний
код 43199626

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ТА
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ДОДАТКОВОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ВАРТО»»**

м. Київ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ДОДАТКОВОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ВАРТО», код ЄДРПОУ 43199626 (далі – Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян до ТОВАРИСТВА З ДОДАТКОВОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ВАРТО» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 153 від 24 грудня 2021 року, 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Норми цього Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про виконавче провадження».

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Цьому Положенні терміни використовуються у наступних значеннях:

сайт Товариства - <https://vartois.com.ua>, сайт, на якому розміщена інформація про перелік послуг, які надає Товариство та контактні дані, за допомогою яких споживач може звернутися до Товариства;

заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у тому числі особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

заява (клопотання) - звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або

повідомлення про порушення Товариством законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності;

клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Товариства або його посадових осіб;

звернення - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

3. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

3.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

3.2. Товариство, публікуючи це Положення на сайті Товариства, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: mail@vartois.com.ua;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

3.3. Товариство під час інформування клієнта про фінансову установу та фінансові послуги, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
- про фінансову установу (Товариство).

3.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному сайті, у рекламі; надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

4.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

4.2. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

4.3. Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

- Звернення має бути адресоване Товариству;
- Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

4.4. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення повинно бути подане українською мовою.

4.5. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі керівництвом Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону Товариства: 093 777 88 08.

4.6. Письмові звернення можуть надходити до розгляду Товариства одним з шляхів:

- надсилаються поштою до ТДВ «СК «ВАРТО» за вищевказаною адресою;
- передаються до Товариства особисто та/або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути підтвержені відповідно до норм чинного законодавства України;
- надсилаються в електронному вигляді та/або з використанням мережі Інтернет, та/або засобів електронного зв'язку в тому числі, але не виключно:

шляхом використання електронних поштових скриньок;

за допомогою форми зворотного зв'язку, розміщеної на сайті Компанії.

4.7. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

4.8. У зверненні має бути зазначено: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.9. 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».

4.10. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у п. 4.6. – 4.9. цього Положення вимог, повертаються Заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4.11. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.12. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, не підлягають розгляду.

4.13. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

4.14. Усі письмові звернення громадян реєструються в електронному журналі звернень громадян Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації документа у журналі реєстрації проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. На вимогу громадянина, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається Заявнику.

4.15. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на директора Товариства.

5. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

5.1. Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

5.2. Загальні принципи розгляду звернень: оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни; якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді; змістовність розгляду означає, що Товариство надає максимально вичерпну інформацію, яка повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

5.3. Розгляд звернення включає в себе: аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства; аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення; аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати Заявника.

5.4. Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів від дня його реєстрації.

5.5. Під час розгляду звернення уповноважений представник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання Заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки. Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

5.6. Вся інформація та документи, отримані Товариством у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

5.7. Відповідь на звернення надається Заявнику у спосіб, визначений Товариством, у тому числі, у телефонному режимі.

5.8. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а Заявнику надано відповідь на звернення.

5.9. У разі, якщо Заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг. Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9) або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

6. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

6.1. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається Заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

6.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення Заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

7. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Товариства з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів Заявників, а також має право призначити відповідну службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Товариства, викладених Заявником у зверненні.

7.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Товариства, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

7.3. Товариство враховує пропозиції та побажання Заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Це Положення затверджується наказом Директора Товариства та набуває чинності з дати його затвердження.

8.2. Це Положення є документом з відкритим доступом та опубліковується на сайті Товариства з можливістю його завантаження та друку.

8.3. Це Положення діє включно до дати його скасування окремим наказом Директора Товариства.

8.4. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

8.5. У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересів Заявників.