

Затверджено рішенням Правління  
ПрАТ «Страхова компанія «Колоннейд Україна»  
від 26 Червня 2024 року

## **ПОЛІТИКА**

**Реєстрації, розгляду та опрацювання  
звернень до страховика громадян,  
юридичних осіб, органів державної влади  
України та місцевого самоврядування**

## СПЕЦИФІКАЦІЯ ДОКУМЕНТА

НАЗВА ДОКУМЕНТА	Реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до страховика громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування
СТАТУС ДОКУМЕНТА	<input checked="" type="checkbox"/> Опубліковано
АБСТРАКТНИЙ	Ця політика встановлює антикорупційні стандарти Колоннейд
КАТЕГОРІЯ ДОКУМЕНТА	<input type="checkbox"/> Контрольний <input type="checkbox"/> Пропозиція <input checked="" type="checkbox"/> Політика <input type="checkbox"/> Навчання (Посібник / Посібник) <input type="checkbox"/> Процедура <input type="checkbox"/> Звіт
КЛАСИФІКАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ	<input type="checkbox"/> Конфіденційний <input checked="" type="checkbox"/> Тільки для внутрішнього використання <input type="checkbox"/> Суспільне надбання

## КОНТРОЛЬ ВЕРСІЙ

ВЕРСІЯ	АВТОР	ДАТА	КОМЕНТАР
1.1	Святослав Ярошевич	31/05/2024	Початкова версія
1.2.		26.06.2024	Затверджена рішенням Правління від 26.06.2024 р.

## Зміст

1. Програмна заява	4
2. Застосування	4
3. Мета	4
4. Рамки	4
5. Визначення претензії	4
6. Документація, що видається	5
6. Перегляд і оновлення правил	5
7. Загальні принципи	5
8. Строки відповіді	6
8. Облік і звітність	6
10. Передача на розгляд	7

## **1. Програмна заява**

Здійснюючи операції ПрАТ «Страхова компанія «Колоннейд Україна» (далі Компанія) готова чесно працювати з заявниками і забезпечувати існування позитивної культури скарг і філософії. Дана політика описує підхід, який повинний застосовуватись в тих випадках, коли клієнти та інші треті сторони, з якими Компанія має справи, незадоволені рівнем послуг, що надаються.

## **2. Застосування**

Ця політика також поширюється на всі операції страхової компанії що виконуються у відповідності до чинних нормативних.

## **3. Мета**

Мета цієї політики відобразити підхід компанії до заявлених претензій і встановити загальні принципи дії персоналу отриманні і розгляді претензій. Дана політика, також, визначає вимоги до моніторингу, запису і звітності стосовно претензій.

Про будь-які винятки із застосування цієї політики або будь-які проблеми з недотриманням цієї політики необхідно повідомляти керівника Колоннейд Україна та розглядати відповідно до процесу недотримання (комплаєнс) політики Колоннейд Україна.

## **4. Рамки**

Дана політика повинна діяти стосовно заяв, отриманих від або від імені будь-якої зовнішньої сторони (в тому числі страхувальників, клієнтів, брокерів і третіх осіб / заявників).

Щодо претензій, які стосуються договорів страхування (які пов'язані з андеррайтингом або претензіями), дана політика поширюється на всі претензії, незалежно від юрисдикції до якої відноситься ризик. Крім того, дана політика застосовується незалежно від того, кваліфікується заявник для їх претензій незалежної зовнішньої організації (наприклад, регулятор або Посадова особа з питань вирішення претензій), чи ні.

## **5. Визначення претензії**

Претензія – це будь-які прояви невдоволення, в усній або письмовій формі, справедливі чи ні, від або від імені зовнішніх сторін (у тому числі страхувальників, клієнтів, посередників і третіх осіб / заявників) стосовно наданих (або ненаданих) компанією послуг.

Як правило, претензія повинна містити деякі твердження з приводу того, що заявник поніс фінансові втрати, моральні збитки або матеріальні незручності. Претензія може виникнути в результаті запиту страхування, зареєстрованої скарги або інших послуг компанії.

За відсутності чіткого формулювання зворотного, будь-яке обговорення та / або розбіжності, пов'язані з умовами страхування, сума будь-якого оплаченого замовлення або суперечки у зв'язку з відповідальністю за умовами політики не мають бути, само по собі, розглянуті в якості претензії. У більшості випадків ці питання можуть бути розглянуті як частина андеррайтингу або вимоги щодо переговорного процесу, проте, якщо згода не може бути досягнута, враховуючи встановлену суму відповідну претензії, тоді цей випадок слід розглядати як претензію.

## **6. Документація, що видається**

Документація, що видається страхувальникам, повинна містити чітко сформульовані дії, які мають бути виконані, якщо вони хочуть заявити претензію. Там повинна бути одна колізійна прив'язка і чіткі процедури для заявлення претензії. Порядок забезпечення розгляду претензій, скарг, заяв, запитів, пропозицій які надходять до компанії від споживачів (громадян, страхувальників, застрахованих, третіх осіб, тощо) викладений в Додатку 1 до цього Навчання та обізнаність

Забезпечення того, щоб весь відповідний персонал був добре навчений та усвідомлював свої ролі та обов'язки в процесі управління інцидентами, є життєво важливим для ефективного реагування. У розділі «Навчання та обізнаність» викладено методи та вимоги для підтримки поінформованої та спроможної робочої сили.

## **6 Перегляд і оновлення правил**

Ця Політика підлягає постійному перегляду Радою директорів. Власник Документа несе відповідальність за перегляд та оновлення цієї Політики в міру необхідності та подання зміненого документа Раді директорів для затвердження принаймні раз на рік. Власник Документа також несе відповідальність за внесення змін до цієї Політики у зв'язку з будь-якими оновленнями або змінами в законодавстві або іншим чином, які можуть вимагатися, щоб такі зміни були розглянуті та ратифіковані Радою директорів.

## **7. Загальні принципи**

Всі департаменти і офіси повинні забезпечувати:

- в процесі розгляду, претензія розглядається справедливо і ефективно, відповідно до етики компанії та цінностей, які призначені того, щоб забезпечити нашу діяльність та прийняття рішень, яке проводиться чесно і відкрито, прозоро і чесно;

- відповідна особа, яка у разі необхідності, безпосередньо не має відношення до предмету претензії, призначається для вивчення і відповіді на претензію;
- особа, призначена розглядати претензію має достатні знання і досвід для вивчення претензії, а також повноваження для вирішення претензій (у тому числі пропонувати компенсацію у разі потреби) або ж можливість звернутися до того, хто має відповідні повноваження;
- кожна особа, яка працює над претензією, усвідомлює і розуміє вимоги даної політики (а також будь-які інші процедури);
- існує чітке розмежування відповідальності та підзвітності;
- всі претензії розглядаються оперативно, приділяється належна увага до точного розуміння з точки зору політики, рішення має бути справедливим і розумним, а також направлене на захист доброго іміджу компанії;
- вживаються відповідні коригувальні заходи. Необхідно приділити увагу тому, що може задовольнити клієнта (в т. ч. компенсації), а також збереже добрі відносини, незалежно від способу вирішення претензії – матеріального відшкодування, або ж відшкодування нефінансовими засобами;
- проводиться документування претензії у відповідних файлах, у спеціальному реєстрі претензій і системі – див. розділ 9 для отримання більш докладної інформації;
- відповідна управлінська інформація повинна бути надана зацікавленим сторонам. Ця інформація має включати в себе результати регулярного моніторингу ефективності роботи у процесі розгляду претензій і виявлення загальних причин претензій, фокусуючись на справедливому відношенні до клієнтів і на послідовності та ефективності роботи при розгляді претензій, а також
  - коригувальні дії повинні бути намічені і здійснені, коли це доречно, у відповідь на будь-які питання, виявлені в результаті аналізу управлінської інформації щодо претензій (наприклад, при визначенні загальних причин) з метою запобігання повторення.

## 8. Строки відповіді

Наступні строки повинні бути дотримані при розгляді претензії.

- письмове підтвердження отримання претензії має бути надіслане протягом п'яти робочих днів після її отримання, і повинне включати в себе копію процедури внутрішнього розгляду претензії компанії.
- протягом чотирьох тижнів з моменту отримання претензії, заявнику повинна бути надіслана остаточна відповідь або подальша відповідь, які пояснює, чому це питання ще не вирішене з посиланням на час наступного виходу на зв'язок; і
- протягом восьми тижнів з моменту отримання претензії, заявнику повинна бути надіслана остаточна відповідь або подальша відповідь, які пояснює причини затримки, а також містить інформацію про те, коли очікується остаточна відповідь.

## 8. Облік і звітність

Звернення, що подане у будь-який спосіб зазначений в Порядку забезпечення розгляду претензій (Додаток 1 до чинної Політики) реєструється в системі страховика та

Облік звернень має зберігатися у відповідності з **Політикою про документообіг**.

Усі департаменти і управління повинні документувати інформацію про всі претензії. Записи повинні включати докладну інформацію про претензію, відповідь (і) і всі вжиті заходи (у тому числі відповідні строки), і зазначає проведення будь-яких відповідних телефонних переговорів, зустрічей і листування.

Система обліку та звітності повинна існувати до тих пір, поки система доступна для використання.

## 10. Передача на розгляд

Якщо незалежні зовнішні організації (такі, як регулятор або Омбудсмен) приймають участь у врегулювання спорів між підприємствами шляхом надання фінансових послуг та клієнтів, компанія повинна співпрацювати у повному обсязі.

Компанія повинна забезпечити:

- оперативну відповідь на всі запити стосовно інформації від незалежної зовнішньої організації;
- докладання всіх зусиль, щоб надати запитувану інформацію;
- видалення або позначення будь-якої конфіденційної та особистої інформації окремих осіб (крім заявника) (див. **Політику про захист даних** для подальших дій стосовно захисту даних).

У всі часи компанія повинна продовжувати мати справу з клієнтом, як завжди. Крім того, компанія може переглянути попередні пропозиції клієнту з метою врегулювання претензії. Якщо виконуються будь-які дії, що мають відношення до претензії, незалежна зовнішня організація повинна бути про це повідомлена.

Якщо претензії пов'язані з наданими або ненаданими посередником послугами, посередник несе відповідальність за їх вирішення.





## Порядок

**забезпечення розгляду претензій, скарг, заяв, запитів, пропозицій які надходять до  
ПрАТ «Страхова компанія «Колоннейд Україна» від споживачів (громадян,  
страхувальників, застрахованих, третіх осіб, тощо).**

Будь яка особа, яка є або бажає стати отримувачем фінансових послуг з страхового захисту ПрАТ «Страхова компанія «Колоннейд Україна» (далі Компанія) має можливість звернутись до Компанії та викласти свої питання, зауваження, пропозиції, скарги тощо у відповідності до даного Порядку.

Порядок регламентує організацію процесу забезпечення опрацювання претензій, скарг, заяв, запитів, пропозицій (далі по тексту читати як звернення), які надходять до компанії.

Порядок є внутрішнім нормативним документом Компанії, призначеним для розміщення на офіційному вебсайті Компанії з метою забезпечення більшої інформованості споживачів про способи захисту їх прав, та який розроблено відповідно до норм чинного законодавства України.

Порядок не регулює процес звернення з заявами страхувальників (вигодонабувачів,

Застрахованих, постраждалих, третіх осіб), пов'язаних з настанням страхових подій/випадків відповідно до умов договорів страхування.

Звернутись до Компанії Ви зможете в письмовій чи усній формі за наступними каналами та засобами зв'язку:

**Усні звернення** - Ви зможете викласти на особистому прийомі за адресою: м.Київ, вул. Іллінська, 8

та/або за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні номери Компанії за телефонам:

+38 (044) 537-53-90 телефону (пн-чт 9:00-18:00, пт 9:00-17:00)

+38 (099) 013-25-50 контакт центр (пн-пт 9:00-18:00):

0 800 322 562 цілодобова гаряча лінія

**Письмові звернення** можуть надходити до розгляду Компанії одним з шляхів:

1. Надсилаються поштою;

2. Передаються до Компанії особисто та/або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути підтверджені відповідно до норм чинного законодавства України;
3. 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 технологією чат-ботів та/або месенджерів Компанії;
  - за допомогою форми зворотнього зв'язку, розміщеної на сайті Компанії за посиланням [https://colonnade.com.ua/contact\\_form](https://colonnade.com.ua/contact_form) ;
  - за допомогою публічних ресурсів, що не належать Компанії (сайти для відгуків, сайти-партнери з продажу продуктів Компанії, глобальна система Google, тощо)

Письмові звернення, надіслані/подані в порядку передбаченому нормами чинного законодавства України, підлягають обов'язковому розгляду, відмова в прийнятті до розгляду звернення не допускається.

Місцем розгляду усних та письмових звернень споживачів є офіс Компанії.

Уповноваженою особою Компанії з забезпечення процесу розгляду усних та письмових звернень, включаючи звернення клієнтів в електронній формі до Компанії є Головний бухгалтер директор Компанії Вовченко Ганна Михайлівна, адреса електронної пошти - [Anna.Vovchenko@colonnade.com.ua](mailto:Anna.Vovchenko@colonnade.com.ua)

### **Особистий прийом громадян**

У період дії воєнного стану особистий поточний прийом громадян встановлений нормами Закону України «Про звернення громадян» не проводиться. Записатись на особистий прийом до керівника Компанії Ви можете в дистанційному режимі за електронною адресою: [info@colonnade.com.ua](mailto:info@colonnade.com.ua)

### **Конфіденційність інформації, отриманої у зв'язку з розглядом звернень клієнтів, органів державної влади, вимог/звернень регулятора.**

Вся інформація, отримана працівниками Компанії у зв'язку з розглядом звернень клієнтів, органів державної влади, вимог/звернень регулятора в ході їх розгляду є службовою і має конфіденційний характер.

Інформація, що вказується в зверненні та додані до них документи, при наявності від заявника згоди/розпорядження на її розголошення, не є конфіденційною інформацією винятково для особи, чий дії (бездіяльність) оскаржуються.

Якщо Ви не задоволені та/або з будь-яких послуг, які надаються Компанією Вам не вдалось вирішити шляхом переговорів Ви можете звернутись до регулятора – Національного банку України.

Для зручності та дієвості заходів щодо прав споживачів Національний банк України має своє: офіційне Інтернет-представництво Національного банку України, з захисту прав споживачів (за заявою встановленої форми) за електронною адресою <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> та поштову адресу для листувань: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

## **Нормативно встановлені вимоги до оформлення звернення.**

Письмові звернення споживачів можуть бути надіслані, як клієнтами, так і їх уповноваженими особами (повноваження яких: на подання звернення, отримання інформації тощо має бути підтверджено документально) поштою, засобами електронного зв'язку чи надані особисто.

Письмові звернення в електронній формі можуть прийматись на визначену умовами Договору страхування електронну адресу та/ або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Компанії, адреси сторінки в соціальних мережах, мобільних додатків, за технологією чат ботів або месенджерів Компанії тощо.

У письмовому та усному зверненні клієнта має міститися наступна інформація:

1) прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта (якщо заявник є фізичною особою або фізичною особою-підприємцем);

2) найменування юридичної особи, місцезнаходження, ЄДРПОУ, ПІБ уповноваженої особи, підпис, відтиск печатки (за наявністю);

3) адреса за якою клієнтом отримано послугу;

4) суть порушеного права чи законного інтересу;

5) номер договору страхування, справи про страхове відшкодування тощо;

6) підпис особи;

7) письмове звернення в електронній формі також повинно містити інформацію щодо електронної поштової адреси, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування безпосередньо кваліфікованого електронного підпису (КЕП) при надсиланні письмово звернення в електронній формі споживачем фізичною особою не вимагається, проте в будь-якому випадку звернення має містити підпис в тому числі, але не виключно простий електронний.

Застосовування кваліфікованого електронного підпису(КЕП) уповноваженої особи є обов'язковим при надсиланні електронного звернення клієнтом юридичною особою, фізичною особою – суб'єктом підприємницької діяльності.

Якщо звернення є скаргою, до звернення додаються наявні у споживача рішення або копії рішень керівників структурних підрозділів Компанії, що приймалися раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. Оригінали наданих документів після розгляду звернення повертаються Компанією заявнику.

Письмове звернення в паперовій формі повинно бути надруковане або написане від руки розбірливо та підписано заявником (групою заявників) власноручним підписом із зазначенням дати.

### **Права споживача при зверненні**

Споживач, який звернувся зі зверненням до Компанії має право:

- 1) особисто викласти аргументи уповноваженій особі, якою оброблювалось звернення;
- 2) ознайомлюватися з документами за результатом обробки його звернення відповідно та в межах умов, передбачених Договором страхування;
- 3) подавати додаткові документи або наполягати на їх запиті ;
- 4) бути присутнім при розгляді звернення ;
- 5) мати уповноважену особу, повноваження якої повинні бути підтвержені документально у порядку встановленому нормами чинного законодавства України;
- 6) одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- 7) заявляти вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення.

### **Права Компанії не розглядати звернення:**

Компанія має право не розглядати звернення якщо:

- 1) звернення надіслано повторно від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, що раніше було вирішено по суті;
- 2) предмет звернення є предметом позову до суду з ініціативи клієнта;
- 3) з питань, які порушено у зверненні судом прийнято рішення, яке набрало законної сили;
- 4) питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції та повноважень Компанії;
- 5) звернення є анонімним або оформлене без дотримання норм чинного законодавства України та даного Положення
- 6) звернення не може бути прочитано в зв'язку з нерозбірливим почерком.

Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень та компетенцій Компанії, таке звернення у термін не більше п'яти робочих днів від дня його отримання повертається заявнику, яким останнє подано/надіслано.

Компанія має право припинити розгляд звернення, якщо отримано вимогу клієнта, регулятора, органу державної влади про залишення його без розгляду.

Письмові заяви, скарги або претензії, в яких відсутнє прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи (для юридичних осіб - повне найменування), поштова/електронна адреса і підпис можуть бути визнані анонімними за погодженням Уповноваженої особи та не підлягати до розгляду.