

Утверждено
Приказом Генерального директора
АО СК «Ингвар» Миньковой А.Н.
№ 17 от «15» марта 2019 года



ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ И
ПОРЯДКЕ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ
ПРИМИНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

2019 год

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения.....	3
2	Право получателей страховых услуг на обращение.....	3
3	Права получателей страховых услуг при рассмотрении обращения.....	3
4	Гарантии получателей страховых услуг в связи с обращением.....	3
5	Требование к письменному обращению.....	4
6	Направление и регистрация письменного обращения, обращения в электронной форме, устного обращения.....	4
7	Обязательность принятия обращения к рассмотрению и сроки рассмотрения обращения.....	4
8	Рассмотрение обращения.....	5
9	Личный прием получателей страховых услуг.....	5
10	Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения.....	5
11	Сроки и порядок хранения обращений.....	5
12	Порядок анализа обращений и принятия решения о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей страховых услуг.....	6
13	Приложение № 1.....	7
14	Приложение № 2.....	9
15	Приложение № 3.....	10

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией получателями страховых услуг права на обращение в страховые организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг и порядок анализа обращений и принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей страховых услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными актами и иными документами:

1.2.1. Федеральным законом от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

1.2.2. Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утвержденным Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол № КФНП-24 от 9 августа 2018 года).

1.2.3. Иными документами и рекомендациями Центрального банка Российской Федерации в части надзора за страховыми организациями.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и определения:

страховщик — АО СК «Ингвар» (далее также - Компания), его обособленные подразделения и внутренние структурные подразделения;

получатель страховых услуг - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования;

обращение получателя страховых услуг (далее – обращение) – направленные в АО СК «Ингвар» или должностному лицу АО СК «Ингвар» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение получателя страховых услуг в АО СК «Ингвар» с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг;

повторное обращение – обращение по тому же вопросу, по которому был дан ответ.

2. Право получателей страховых услуг на обращение

2.1. Получатели страховых услуг имеют право обращаться лично, а также через своих представителей.

2.2. Получатели страховых услуг реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление получателями страховых услуг на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Права получателей страховых услуг при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения АО СК «Ингвар» получатель страховых услуг имеет право:

- ✓ представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме;
- ✓ знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- ✓ получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- ✓ обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в надзорные органы, к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- ✓ обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии получателей страховых услуг в связи с обращением

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, составляющих тайну страхования (ст. 946 Гражданского кодекса Российской Федерации).

5. Требования к письменному обращению

5.1. АО СК «Ингвар» обязано довести до сведения получателей страховых услуг, в том числе посредством публикации на официальном сайте, рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между потребителем страховых услуг и АО СК «Ингвар»;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника АО СК «Ингвар», действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

5.2. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст обращения не поддается прочтению;
- 3) в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- 5) обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- 6) из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

6. Направление и регистрация письменного обращения, обращения в электронной форме, устного обращения

6.1. Получатель страховых услуг направляет письменное обращение непосредственно в АО СК «Ингвар» путем почтовой, курьерской связи, а также лично. Пункт приема корреспонденции и почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 46/2, стр. 3; дополнительный почтовый адрес: 101000, г. Москва, а/я 750.

6.2. Получатель страховых услуг направляет обращение в электронной форме на электронный адрес: ingvar@ingvar.ru; либо через форму обратной связи на официальном сайте Компании <http://www.ingvar.ru/feedback/>.

Способы приема обращений в письменной и в электронной форме должны быть опубликованы на официальном сайте Компании.

6.3. Получатель страховых услуг вправе обратиться в АО СК «Ингвар» с устным обращением на личном приеме непосредственно в офис Компании по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 46/2, стр. 3 в порядке установленном п. 9 настоящего Положения, либо по телефону (495)-545-08-52.

6.4. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений получателей страховых услуг (Приложение № 1 к настоящему Положению) **в течение трех рабочих дней** в соответствии с порядком фиксирования и регистрации обращений, установленном в АО СК «Ингвар». АО СК «Ингвар» информирует получателя страховых услуг о получении его обращения (при поступлении обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу получателя страховых услуг).

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению и сроки рассмотрения обращения

7.1. Обращения, поступившие в АО СК «Ингвар» от получателя страховых услуг или его представителя, в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Предельный срок рассмотрения обращения составляет **тридцать дней с момента регистрации** обращения, за исключением случаев, когда для ответа на обращение необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций, о чем получатель страховых услуг должен быть письменно уведомлен АО СК «Ингвар» в установленный для рассмотрения обращений срок. Итогом рассмотрения обращения является направление мотивированного ответа получателю страховых услуг или принятие решения об оставлении обращения без ответа в случаях, предусмотренных **пунктом 5.2** настоящего Положения.

8. Рассмотрение обращения

8.1. АО СК «Ингвар»:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием получателя страховых услуг, направившем обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у получателя страховых услуг, иных организаций;
- 3) проводит проверки (экспертизы), необходимые для ответа на обращение;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов получателя страховых услуг.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем АО СК «Ингвар» или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

8.3. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг. По усмотрению АО СК «Ингвар» копия ответа может быть дополнительно отправлена по адресу, предоставленному получателем страховых услуг при заключении договора страхования, или по адресу, сообщенному получателем страховых услуг в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора страхования или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным АО СК «Ингвар». В случае направления обращения от имени получателя страховых услуг его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному получателем страховых услуг.

8.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **возвращается лицу**, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9. Личный прием получателей страховых услуг

9.1. Личный прием получателей страховых услуг в АО СК «Ингвар» проводится руководителем АО СК «Ингвар» и/или уполномоченными на то лицами по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 46/2, стр. 3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения получателей страховых услуг на официальном сайте Компании (<http://www.ingvar.ru/inforgosuschpolnomnadzstrakhdeyatsposadresnapravlobraschpoluchstrakhuslug/>).

9.2. При личном приеме получатель страховых услуг либо его представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также информацию и документы (при их наличии), предусмотренные п. 5.1 настоящего Положения.

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (Приложение № 3 к настоящему Положению) получателя страховых услуг. Ответ на устное обращение дается в письменном виде по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные п. 7.2 настоящего Положения.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.5. В ходе личного приема получателя страховых услуг может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных п. 5.2 настоящего Положения.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения

Должностные лица АО СК «Ингвар» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов получателей страховых услуг.

11. Сроки и порядок хранения обращений

11.1. Обращения и материалы их рассмотрения подлежат хранению в течение 2 (двух) лет со дня регистрации обращения.

11.2. Обращения и материалы их рассмотрения хранятся в бумажной и (или) электронной форме в офисе и/или архиве АО СК «Ингвар».

11.3. АО СК «Ингвар» обязано обеспечить доступ к указанным обращениям (документам) и ответам на обращения всех заинтересованных лиц.

12. Порядок анализа обращений и принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей страховых услуг

12.1. АО СК «Ингвар» в целях постоянного совершенствования работы с обращениями получателей страховых услуг обязано изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению указанных в них и выявленных в ходе проверок недостатков.

12.2. Анализ обращений проводится АО СК «Ингвар» не реже, чем по итогам квартала.

12.3. Анализ обращений проводится по следующим параметрам:

- ✓ способы обращений;
- ✓ характеристика обращений;
- ✓ тематика обращений;
- ✓ общее количество обращений;
- ✓ количество обращений, рассмотренных отдельными структурными подразделениями АО СК «Ингвар»;
- ✓ организация личного приема;
- ✓ количество возвращенных обращений;
- ✓ количество обращений, по которым не был дан ответ, с указанием причин;
- ✓ количество повторных обращений.

Результаты анализа отображаются в отчете об обращениях получателей страховых услуг за квартал (Приложение № 2 к настоящему Положению).

12.4. АО СК «Ингвар» ежегодно предоставляет во Всероссийский союз страховщиков отчет об обращениях получателей страховых услуг за календарный год в порядке, установленном внутренним документом Всероссийского союза страховщиков.

*Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения обращений
получателей страховых услуг и порядке анализа обращений и
принятия решений о целесообразности применения мер,
направленных на улучшение качества обслуживания
получателей страховых услуг.*

**Журнал регистрации обращений получателей страховых услуг
АО СК «Ингвар»**

*Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений
получателей страховых услуг и порядке анализа обращений и
принятия решений о целесообразности применения мер,
направленных на улучшение качества обслуживания
получателей страховых услуг.*

Примерный образец

**ОТЧЕТ ОБ ОБРАЩЕНИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ
ЗА ____ КВАРТАЛ 20__ г.**

За период с _____ по _____ в АО СК «Ингвар» всего зарегистрировано _____
обращений получателей страховых услуг.

Из них поступило:

- 1) почтовое отправление посредством Почты России - _____;
- 2) Абонентский ящик - _____;
- 3) Курьерская доставка - _____;
- 4) По электронной почте - _____;
- 5) Через обратную связь на официальном сайте АО СК «Ингвар» - _____;
- 6) На личном приеме - _____;
- 7) По телефону - _____.

Характеристика обращений:

- 1) Запрос информации - _____;
- 2) Жалобы - _____;
- 3) Заявления - _____;
- 4) Предложения - _____.
- 5) _____.

Тематика обращений:

Количество обращений, рассматриваемых отдельными структурными подразделениями АО СК «Ингвар»:

Количество повторных обращений:

Количество возвращенных обращений: _____

Количество повторных обращений:

Количество возвращенных обращений, по которым не был дан ответ (указать причины):

В отчете можно указать иные параметры анализа обращений

Выводы, рекомендации _____

Принятые решения: _____

*Приложение № 3
к Положению о порядке рассмотрения обращений
получателей страховых услуг и порядке анализа обращений и
принятия решений о целесообразности применения мер,
направленных на улучшение качества обслуживания
получателей страховых услуг.*

Карточка регистрации личного приема получателя страховых услуг

№ _____ дата приема " __ " _____ 201__ г.

Ф.И.О. получателя страховых услуг

Адрес _____

Номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и АО СК «Ингвар»:

Наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника
АО СК «Ингвар», действия (бездействия) которого обжалуются:

Содержание обращения

Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства:

Обращение принял: _____
Должность, Ф.И.О.

Резолюция генерального директора:

