

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Правління
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «Арсенал» від
28.07.2025р.

(Протокол засідання Правління
ПрАТ СК «Арсенал» № 2025/07-28/1 від 28.07.2025 р.)



Голова Правління

М.І.Афанасьєва

ПОРЯДОК
реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до
ПрАТ СК «АРСЕНАЛ»
громадян, юридичних осіб, органів державної влади України
та місцевого самоврядування
(версія 1)

Набрав чинність: 28.07.2025 р.
згідно Наказу №26-од від 28.07.2025

Втратив чинність:
згідно Наказу № від

м. Одеса
2025

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ» (далі – Товариство) (далі – Порядок) встановлює порядок взаємодії із клієнтами, зі споживачами страхових послуг, громадянами, юридичними особами, органами державної влади України та місцевого самоврядування, закріплює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень, що надходять до Товариства, зазначає їх права, а також визначає механізми та способи захисту прав суб'єктів звернення, що діють у Товаристві у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про страхування», Закону України «Про захист прав споживачів», нормативних актів Національного банку України.

1.2. Порядок встановлює вимоги по взаємодії зі зверненнями, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

1.4.1. Фінансові послуги – послуги зі страхування (страхові послуги) або інші послуги дозволені для надання страховикам.

1.4.2. Споживач страхових послуг (далі – Споживач) - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати;

1.4.3. Звернення – викладені суб'єктом звернення та адресовані Товариству в письмовій, або усній формі (виключно фізичними особами), пропозиції (зауваження) запити, заяви (клопотання) і скарги, подані у відповідності до вимог законодавства.

1.4.4. Суб'єкт звернення – фізична особа та/або Споживач або юридична особа, органи державної влади України або місцевого самоврядування, які звертаються до Товариства з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) чи скаргою.

1.4.5. Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

1.4.6. Пропозиція (зауваження) – звернення де висловлюються порада або рекомендація щодо діяльності Товариства.

1.4.7. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями та/або їх відсутністю Товариства, його посадових осіб.

1.4.8. Уповноважена особа з розгляду скарг – посадова особа Товариства, що визначена/уповноважена розглядати скарги та відповідає наступним вимогам: займає посаду юриста, або особа, що його заміщує.

1.4.9. Таємниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома Товариству у зв'язку з здійсненням страхової діяльності. Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, тлумачаться відповідно до чинного законодавства України.

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. Споживач фінансових послуг (споживач) за своїм вибором може звернутись до Товариства в будь-який з наведених нижче способів:

2.1.1. Усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефонами: (0482) 33-00-41 та/або 050 488 80 50 (понеділок - п'ятниця з 9.30 до 18.00)

2.1.2. Письмове звернення за допомогою засобів поштового зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на адресу Товариства для листування: 65047, м. Одеса, вул. Михайла Грушевського, 39-Д, кабінет 15.

2.1.3. Письмове звернення за допомогою засобів Інтернет-зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на електронну пошту (e-mail) Товариства: office@icarsenal.od.ua

2.1.4. Особисте або через уповноважену особу подання письмового звернення безпосередньо до Товариства за адресою: 65047, м. Одеса, вул. Михайла Грушевського, 39-Д, кабінет 15.

2.1.5. Особистий прийом керівництвом або посадовими особами Товариства за адресою: 65047, м. Одеса, вул. Михайла Грушевського, 39-Д, кабінет 15 шляхом попереднього запису за телефоном: 0482) 33-00-41 та/або 050 488 80 50 (понеділок - п'ятниця з 9.30 до 18.00).

2.2. Під час воєнного стану особистий прийом споживачів в Товаристві тимчасово припинено з метою забезпечення життя та здоров'я громадян та працівників.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. При поданні звернення споживачем мають бути дотримані вимоги, встановлені до звернень ст.5 Закону України «Про звернення громадян», до адресата, форми звернення та мови звернення.

3.2. Вимоги до адресата: звернення адресуються Товариству, його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

3.3. Вимоги до форми звернення:

3.3.1. Усне звернення викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку. В усному зверненні на телефонну лінію Контакт-центру Товариства споживач повідомляє:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- контактний номер телефону;
- електронна поштова адреса (якщо споживач бажає отримати відповідь шляхом направлення електронного повідомлення);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.3.2. Письмове звернення надсилається поштою або подається споживачем до Товариства особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути оформлені відповідно до законодавства.

В письмовому зверненні споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- дата звернення і підпис.

3.3.3.. Електронне звернення надсилається споживачем з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Товариства.

В електронному зверненні споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; - дата звернення. Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного звернення не вимагається та застосовується по бажанню споживача.

3.4. Скарга надсилається споживачем поштою або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Товариства або подається споживачем до Товариства особисто або через уповноважену ним особу.

В скарзі споживачем має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (адреса для листування);
- електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку;
- зміст порушених прав чи законних інтересів;
- вимоги до Товариства;
- дата подання скарги та підпис.

3.5. До скарги мають бути додані наступні документи, що не є вичерпним переліком, а саме:

- копія договору страхування, а у разі неможливості надання копії договору, надати відомості про договір страхування, зокрема, найменування страховика та страхувальника, номер договору, назва договору (страхового продукту), дата укладення договору та дата оплати страхового платежу;
- інші документи чи копії документів, що підтверджують порушення Товариством прав та інтересів споживача;
- належним чином завірена копія документу, який підтверджує повноваження щодо підписання скарги та представництва інтересів (у разі, якщо інтереси споживача представляє уповноважена ним особа).

3.6. Вимоги до мови звернення: споживачі мають право звертатися до Товариства, його посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

4. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ЮРИДИЧНИМИ ОСОБАМИ, ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.

4.1. Юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування подають письмові звернення до Товариства шляхом їх надіслання:

- на адресу Товариства для листування: : 65047, м. Одеса, вул. Михайла Грушевського, 39-Д, кабінет 15.
- на електронну пошту (e-mail) Товариства: office@icarsenal.od.ua

4.2. У зверненні, яке подається юридичними особами, має бути зазначено:

- повне найменування юридичної особи та скорочене (у разі його наявності);

- ідентифікаційний код юридичної особи;
- місцезнаходження юридичної особи, адреса для листування (у разі наявності);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.3. Письмове (в тому числі електронне) звернення юридичної особи повинно бути підписано керівником юридичної особи або уповноваженою на те особою (також може використовуватись кваліфікований електронний підпис) із зазначенням дати, містити печатку юридичної особи (за наявності) та вихідний реєстраційний номер (електронний реєстраційний штрих-код (за наявності)).

4.4. Органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право, для виконання покладених на них обов'язків, отримувати від Товариства на їх письмові запити інформацію, відомості та документи в порядку та у межах повноважень, визначених чинним законодавством України.

Запит державного органу або органу місцевого самоврядування на отримання інформації від Товариства оформляється на бланку такого суб'єкта владних повноважень встановленої форми; подається за підписом керівника (заступника керівника) або іншої уповноваженої особи такого суб'єкта владних повноважень або його територіального органу; повинен містити підстави для отримання інформації та посилання на норми чинного законодавства України, відповідно до яких суб'єкт владних повноважень або його територіальний орган має право на її отримання.

4.5. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

4.6. Звернення та запити, що надходять від Національного банку України і органів державної влади та місцевого самоврядування, що звертаються в інтересах громадян, розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

4.7. Відповіді на запити державних органів та органів місцевого самоврядування направляються у спосіб вказаний у зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

5. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Звернення, отримані Товариством реєструються у відповідних журналах (в тому числі електронних) у день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня (якщо вони надійшли у неробочий день або час).

5.2. Усні звернення, що надійшли від фізичних осіб за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєструються працівником Товариства відповідальним за діловодство, та заносяться до відповідної бази даних.

5.3. Письмові звернення, оформлені у паперовій формі, реєструються працівником Товариства відповідальним за діловодство та передаються працівникам відділів/підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.4. Письмові звернення, отримані у електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються працівником Товариства відповідальним за діловодство та пересилаються на електронні скриньки працівників відділів/підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого відповідальний працівник відділу/підрозділу, в роботу якого надійшло звернення,

вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5.5. Якщо в зверненні повідомляється про порушення працівником Товариства, законодавства або кодексу етики, про таке звернення додатково інформується підрозділ з контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

6. ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ПРОЦЕС ЇХ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ

6.1. Опрацювання звернень уключає наступні етапи:

6.1.1. отримання звернення;

6.1.2. попередній розгляд звернення;

6.1.3. реєстрація звернення;

6.1.4. повернення звернення, оформленого з порушенням вимог чинного законодавства та/або цього Порядку, без розгляду з поясненням причин такого повернення (у разі зазначення зворотної адреси заявника);

6.1.5. розгляд звернення;

6.1.6. прийняття рішення за результатами розгляду звернення;

6.1.7. надання відповіді заявнику.

6.2. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Звернення приймаються та реєструються працівником Товариства відповідальним за діловодство.

6.3. Всі звернення, що надходять до Товариства, в день їх отримання або на наступний день, підлягають попередньому розгляду уповноваженим працівником підрозділу Товариства відповідального за діловодство, метою якого є:

- перевірка правильності зазначення адресата на зверненні, цілісності упаковки, наявності вкладених документів, додатків тощо;
- визначення необхідності реєстрації документів, згідно вимог цього Порядку та інших внутрішніх документів Товариства;
- встановлення відповідності отриманого звернення вимогам до його оформлення та змісту, встановленим цим Порядком;
- аналізу інформації, яка міститься у зверненні;
- визначення підрозділу Товариства (посадової особи), відповідального(ої) за розгляд такого звернення (який володіє інформацією/може опрацювати інформацію щодо викладеного у зверненні питання).

Під час попереднього розгляду звернення також здійснюється перевірка, чи звертався заявник із зверненням з тим самим предметом та з тих самих підстав до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

6.4. На всіх зверненнях або їх роздрукованих копіях, які підлягають реєстрації, підрозділом Товариства відповідальним за діловодство, проставляється вхідний реєстраційний номер. При надходженні в одному конверті декількох документів з різних питань, кожен з них реєструється під окремим номером.

6.5. За результатом попереднього розгляду звернення підрозділом Товариства відповідальним за діловодство, таке звернення надсилається засобами автоматизованої інформаційної системи документообігу Товариства (або корпоративною електронною поштою) підрозділу Товариства

(посадовій особі), відповідальному(ій) за розгляд такого звернення для накладання резолюції на таке звернення, а також головному комплаєнс-менеджеру Товариства для забезпечення виявлення можливих комплаєнс-ризиків.

6.6. Звернення, оформлене без дотримання зазначених в пунктах 3.3.2, 3.3.3 Розділу 3, пунктах 4.2, 4.3 Розділу 4 цього Порядку вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження (якщо адреса заявника відома Товариству). Проект відповіді щодо повернення без розгляду звернення, оформленого з порушенням вимог, встановлених Законом України «Про звернення громадян», готується працівником підрозділу Товариства, що відповідальний за діловодство, та підписується уповноваженою особою Товариства.

6.7. Письмове звернення, подане без зазначення місця проживання, не підписане заявником (у випадку надсилання електронного звернення – якщо файл пошкоджений/не можливо відкрити або містить не чинний сертифікат ключа, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає та повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями протягом 10 (десяти) днів від дня його надходження, за винятком анонімних звернень (конфіденційних повідомлень), в яких наведена інформація про випадки неприйнятної поведінки керівників або працівників Товариства, у тому числі про факти вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією (розгляд таких звернень здійснює головний комплаєнс-менеджер Товариства).

6.8. Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні, не входять до його повноважень, таке звернення, в термін не більше 5 (п'яти) днів, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення працівниками Товариства, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

6.9. Не розглядаються повторні звернення, отримані Товариством від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо таке звернення вже було вирішене по суті. Повторними вважаються звернення, в яких:

- оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до Товариства;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством термін розгляду і відповідь заявнику не надавалась;
- повідомляється про невирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;
- звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

6.10. Після реєстрації та попереднього розгляду, звернення передається на виконання до відповідального(-их) підрозділу(-ів), за винятком конфіденційних повідомлень, які пересилаються безпосередньо до головного комплаєнс-менеджера Товариства. Якщо відповідальними за розгляд звернення визначені декілька підрозділів Товариства, то основним виконавцем визначається той підрозділ, керівник якого зазначений першим у резолюції (якщо інше не зазначено у самій резолюції), а інші підрозділи є співвиконавцями.

6.11. Виконавець, ознайомившись із зверненням, забезпечує розгляд звернення по суті, здійснює необхідні заходи для об'єктивного розгляду та вирішення викладених у зверненні питань, ініціює проведення службового розслідування (у випадку встановлення такої необхідності), забезпечує збір та підготовку інформації для підготовки відповіді, готує проект відповіді та забезпечує своєчасне її надання заявнику у строк, визначений для розгляду звернень.

6.12. Посадові особи Товариства зобов'язанні надавати пояснення та документи (за необхідності) особі, уповноваженій розглядати звернення, протягом 2 (двох) робочих днів на її запит.

6.13. У разі необхідності проект відповіді разом з копією звернення та іншими документами (за наявності) направляється до юриста Товариства для надання правової оцінки.

6.14. У відповіді на звернення обов'язково повинна міститися інформація про результати (наслідки) розгляду звернення та про виконавця (прізвище, ім'я, по батькові працівника, що фактично підготував відповідь на звернення, його посада та номер контактного телефону).

6.15. За результатами розгляду звернення особа уповноважена розглядати звернення приймає одне з рішень:

- задоволення звернення повністю або частково;
- відмова у задоволенні звернення;
- залишення звернення без розгляду.

6.16. Відповідь за результатами розгляду звернень підписується уповноваженою особою Товариства.

6.17. Після підписання, відповідь на звернення передається підрозділу Товариства, відповідальному за діловодство, для реєстрації та відправлення заявнику.

6.18. Посадові особи та працівники Товариства в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді звернення чи скарги вжити заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки звернення і суть прийнятого за ним рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано заявнику в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- у разі визнання звернення необґрунтованим роз'яснити порядок оскарження прийнятого за ним рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду звернень іншим суб'єктам господарювання, органам державної влади України та місцевого самоврядування;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернень, вживати заходів у відповідних випадках за зверненнями для усунення причин, що їх породжують.

7. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

7.1. Особистий прийом громадян здійснюється Головою Правління Товариства, або особою, що його заміщує.

7.2. Прийом громадян проводиться за адресою: 65047, м. Одеса, вул. Михайла Грушевського, 39-Д, кабінет 15 шляхом попереднього запису за телефоном: 0482) 33-00-41 та/або 050 488 80 50 (понеділок - п'ятниця з 9.30 до 18.00).

7.3. Голова Правління, або особа, що його заміщую, під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

7.4. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

7.5. Під час військового стану в країні особисті прийоми не проводяться для забезпечення життя та здоров'я громадян та працівників Товариства.

8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

8.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

8.1.1. письмові 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;

8.1.2. якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, такий запит розглядаються не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання;

8.1.3. запити від народних депутатів розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

8.1.4. депутатське звернення розглядається протягом 10 днів з моменту його одержання, але не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді;

8.1.5. адвокатський запит – розглядається протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту його одержання. 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;

8.1.6. Товариство зобов'язане надавати на письмові вимоги Національного банку відповідну інформацію, копії документів, а також письмові пояснення з питань здійснення діяльності зі страхування у формі та в строки, установлені Національним банком, але не менше ніж протягом п'яти робочих днів. Надання копій договорів страхування на запит Національного банку здійснюється не пізніше 3 робочих днів.

8.2. Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

9. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

9.1. Правління Товариства відповідає за загальну організацію використання цього Порядку.

9.2. Контроль за дотриманням вимог цього Порядку здійснюється Правлінням, яке не рідше одного разу на рік переглядає та здійснює постійний контроль за ефективністю процесу реєстрації, розгляду та опрацювань звернень.

9.3. Відповідальність за недотримання вимог цього Порядку передбачена Правилами внутрішнього трудового розпорядку Товариства, внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством.

9.4. Ознайомлення з цим Порядком та неухильне дотримання його положень є обов'язковою вимогою та відповідальністю всіх керівників, ключових осіб та працівників Товариства.

9.5. У відповідності до норм Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого постановою Правління НБУ від 27.12.2023 №194, та Положення про систему внутрішнього контролю ПрАТ СК «Арсенал» (версія 1), затвердженого рішенням Наглядової ради Товариства (протокол № 2024/11-27/2 від 27.11.2024), у Товаристві впроваджена система внутрішнього контролю, що ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Товариства із застосуванням моделі трьох ліній захисту, з дотриманням обмежень щодо конфлікту інтересів на рівні керівників, підрозділів, працівників першої, другої і третьої ліній захисту, а також незалежність другої та третьої ліній захисту,

9.6. Головний ризик-менеджер Товариства, головний комплаєнс-менеджер Товариства, відповідальний актуарій Товариства, головний внутрішній аудитор Товариства, як підрозділи другої та третьої ліній захисту, для виконання покладених на них завдань, мають доступ до всіх звернень, які надійшли до Товариства, та інформації щодо опрацювання таких звернень.

9.7. Посадові особи та працівники Товариства несуть відповідальність, встановлену законодавством України, в тому числі й нормативно-правовими актами Національного банку України, та внутрішніми документами Товариства за недотримання вимог цього Порядку.

10. ПОРЯДОК ОСКАРЖЕННЯ РІШЕННЯ ТОВАРИСТВА

10.1. В разі не згоди з рішенням Товариства, прийнятого за результатами розгляду звернення, заявник має право звернутися до відповідних державних та судових органів у порядку, визначеному чинним законодавством України.

10.2. Державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства є Національний банк України (НБУ).

Контактна інформація: Національний банк України 01601 м. Київ, вул. Інститутська, 9, Телефон: 0800505240 Вебсайт НБУ: <https://bank.gov.ua/> Онлайн форма звернення громадян на вебсайті НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumerprotection/citizens-appeals>.

Форма електронного звернення громадянина (.docx та .pdf), надсилається на електронну пошту НБУ: nbu@bank.gov.ua

Адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-Б, м. Київ, 01601 З графіком особистого прийому громадян керівництвом НБУ можна ознайомитись на офіційному вебсайті НБУ.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Звернення, незалежно від форми їх отримання (письмове або усне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівництвом Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів Товариства, розробці заходів щодо поліпшення якості роботи працівників структурних підрозділів.

11.2. Письмові звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

11.3. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей.

11.4. Порядок підтримується в актуальному стані та переглядається Правлінням Товариства з періодичністю не менш ніж 1 раз на рік з метою забезпечення максимальної ефективності, актуальності та відповідності чинному законодавству України, або за необхідністю, шляхом викладення у новій редакції або внесення змін.

11.5. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та/або іншими нормативно-правовими актами України.

11.6. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України чи нормативно-правових актів НБУ, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів та зміною чинних, Порядок діятиме лише в тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства. До внесення відповідних змін у Порядок, працівники Товариства в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно – правових актів НБУ.

Голова Правління

Маргарита АФАНАСЬЄВА

Усього в цьому документі
пронумеровано, прошито,
скріплено підписом

_____ аркушів

За слова Правління
ПРАТ «Арсенал»

М.П. Афанасьєва

