

УТВЕРЖДЕН
Решением Правления
АО «СК «Freedom Finance Insurance»
Протокол № _____
от «26» октября 2023 года



Порядок
рассмотрения жалоб, обращений и урегулирования споров
Акционерного Общества «Страховая компания
«Freedom Finance Insurance»

Изменения и дополнения, внесенные решением Правления Общества (дата, номер):

№	Внесены изменения, дополнения	Дата	№	Пер.№
		от « » 20 г.	№	Пер.№
		от « » 20 г.	№	Пер.№
		от « » 20 г.	№	Пер.№

Признано утратившим силу решением Правления Общества (протокол № _____ от « » _____ г.).

г. Алматы, 2023г.

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения жалоб, обращений и урегулирования споров (далее – Порядок) Акционерного Общества «Страховая компания «Freedom Finance Insurance» (далее - Общество) разработан в соответствии с Законом Республики Казахстан «О защите прав потребителей», постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 27 августа 2018 года № 198 «Об утверждении Правил формирования системы управления рисками и внутреннего контроля для страховых (перестраховочных) организаций, филиалов страховых (перестраховочных) организаций-нерезидентов Республики Казахстан» и устанавливает единый порядок обработки, рассмотрения и предоставления ответов по обращениям, жалобам и претензиям физических и юридических лиц, поступившим в Общество.

2. Используемые в настоящем Порядке термины и понятия означают следующее:

1) **анонимное обращение** - обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя;

2) **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу не менее двух раз, в котором:

✓ обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

✓ сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, но ответ заявителем не получен;

✓ указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения;

3) **обращение** - направленное Обществу или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, предложение, заявление, запрос или отклик;

4) **претензия** - направленный в Общество документ о досудебном урегулировании правового спора. В претензии указываются суть требований физического и/или юридического лица, их причины, срок их удовлетворения и предупреждение о возможном обращении в суд в случае неисполнения требований.

5) **обработка обращения** - фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению;

6) **жалоба** - требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия Общества, его должностных лиц, а также отмене их незаконных решений;

7) **ответственное подразделение** – подразделение, которое при осуществлении своей деятельности применяет требования настоящего Порядка и является ответственным за подготовку ответа на обращение заявителя.;

8) **СЭД** – система электронного документа.

3. Основными целями Порядка являются выявление и устранение нарушений (при их обнаружении), последствий выявленных нарушений; защита прав, свобод и законных интересов заявителя или лица, в интересах которого обратился заявитель; предоставления ответа (разъяснения, информации и т.п.) заявителю; ведения статистической базы данных, позволяющей отслеживать деятельность по своевременному урегулированию претензий, а также выявления тенденции в страховых выплатах.

4. Общество, его должностные лица, ответственные структурные подразделения в пределах своей компетенции:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, жалоб и претензий физических и юридических лиц, в случае необходимости - с их участием;

- 2) принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц;
- 3) информируют заявителей о результатах рассмотрения и принятых мерах;
- 4) уведомляют заявителей о направлении их обращений, жалоб и претензий на рассмотрение другим субъектам или должностным лицам в соответствии с их компетенцией.
5. Решения принимаются на основе всестороннего и полного рассмотрения существа обращения, его обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа обращения с нормами законодательства Республики Казахстан, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего сообщения).
6. Предоставление ответа (разъяснения информации, отказа и т.п.) заявителю осуществляется структурным подразделением Общества, ответственным за рассмотрение обращения/жалобы/претензии, в рамках своей компетенции.
7. Требования настоящего Порядка распространяются на деятельность всех подразделений Общества, возникающие при реализации функций, регламентированных настоящим Порядком.

2. Требования к обращениям, претензиям и жалобам

8. Каналами поступления обращений, претензий и жалоб могут быть:
 - 1) Входящая корреспонденция на бумажных носителях (письменные жалобы или претензии). Ответственным подразделением за прием и обработку обращений, поступающих через данный канал, является Отдел канцелярии Департамента управления персоналом (далее – Отдел канцелярии);
 - 2) Заявления и обращения, оставленные на официальном интернет-ресурсе Общества <https://ffins.kz/>, поступают на электронные адреса Председателя Правления, Управляющего Директора Департамента онлайн страхования и работника Отдела контроля качества и обработки жалоб и предложений Департамента онлайн страхования (далее – Отдел качества). Ответственным подразделением за прием и обработку обращений, поступающих через данный канал, является Отдел качества;
 - 3) Заявления, оставленные оператору Контакт-центра Департамента онлайн страхования (далее – Контакт-центр). Ответственным подразделением за обработку обращений, поступающих через данный канал, является Супервайзер Контакт-центра и работник Отдела качества (далее – Специалист ОКК);
 - 4) Заявления и обращения, оставленные на официальных социальных страницах Общества. Ответственным подразделением за прием и обработку обращений через данный канал является Департамент маркетинга;
 - 5) Заявления и обращения поступающие на электронный адрес Общества info@ffins.kz, который является официальным адресом, принимающим все обращения клиентов. Ответственным подразделением за прием и передачу в обработку обращений, поступающих через данный канал, является Отдел канцелярии.
9. В обращениях и жалобах указываются:
 - 1) фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), адрес, контактный телефон;
 - 2) наименование юридического лица, бизнес-идентификационный номер (при его наличии), адрес, контактный телефон;
 - 3) мотивы обращения, свои требования;
 - 4) должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются.В случаях отправки обращений и жалоб по каналам, где отсутствует бумажный носитель/аудиосообщение, требования могут быть изменены (т.е. не обязательны).
10. Обращения, не подлежащие рассмотрению:

- 1) анонимное обращение, за исключением случаев, когда в таком обращении содержатся сведения о готовящихся или совершенных уголовных правонарушениях либо об угрозе государственной или общественной безопасности и которое подлежит немедленному перенаправлению в государственные органы в соответствии с их компетенцией;
 - 2) обращение/жалобы, не содержащие конкретных вопросов, жалоб, предложений, из которых не представляется возможным понять суть вопроса;
 - 3) обращения/жалобы, содержащие ненормативную лексику, некорректные или оскорбительные, компрометирующие высказывания, предложения рекламного характера, общие рассуждения по известным политическим и экономическим вопросам;
 - 4) обращения/жалобы, содержащие текст, не поддающийся прочтению;
 - 5) обращения/жалобы, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции Общества.
11. Обращения, претензии и жалобы, поданные в соответствии с настоящим Порядком, подлежат обязательному приему, обработке и рассмотрению.
12. Физическое лицо вправе уполномочить другое лицо на подачу обращения. В интересах несовершеннолетних и недееспособных лиц обращения могут быть поданы их законными представителями (родителями, опекунами, попечителями).
13. Обращения могут быть предоставлены как в устной (лично, по телефону и т.п.), так в письменной и электронных (по электронной почте, почтовым отправлением, посредством web-сайта) формах в зависимости от ситуации.
14. Обращения, жалобы, претензии подлежат рассмотрению в сроки, указанные в них, в случае отсутствия сроков в течение 10 (десяти) календарных дней со дня поступления.
15. Если ответ Общества был сдан на почту или передан по другим средствам связи до двадцати четырех часов последнего дня срока, то срок, указанный в пункте 14, не считается пропущенным.
16. Законами Республики Казахстан могут устанавливаться иные сроки рассмотрения обращений.
17. Ответ на письменное обращение/жалобу предоставляется по выбору заявителя в бумажной, устной и (или) электронной формах (в том числе посредством мессенджеров).
18. Обращения, жалобы, поступившие в устной форме (лично, по телефону и т.п.) принимаются Специалистом ОКК и регистрируются в журнале жалоб, после чего сведения передаются руководителю и сотрудникам ответственного подразделения. Ответ на устный запрос предоставляется в устной форме на языке обращения, за исключением случаев, когда необходим сбор дополнительной информации, в таком случае ответ заявителю предоставляется в бумажной и (или) электронной формах.
19. Обращения, жалобы, поступившие из уполномоченного государственного органа, осуществляющего регулирование и контроль за деятельностью Общества, а также от акционеров Общества в обязательном порядке передаются в Службу комплаенс для ознакомления или для исполнения, если предмет обращения относится к её компетенции.
20. Обращения, жалобы, поступившие в Общество от уполномоченных государственных органов, осуществляющих регулирование и контроль за деятельностью Общества, рассматриваются в сроки, указанные в пункте 14 настоящего Порядка, если иные сроки не предусмотрены в самом обращении.
21. Обращения, претензии и жалобы лиц считаются разрешенными, когда рассмотрены поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны ответы заявителям. Если решение вопросов переносится на длительный срок, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения. Основанием для снятия с контроля обращения или жалобы может служить исчерпывающий ответ руководителя ответственного подразделения. С контроля обращения или жалоба снимаются, как правило, тем же должностным лицом, по поручению которого оно рассматривалось.

3. Порядок обработки обращений, претензий и жалоб

22. Порядок действий при поступлении обращения, претензии и документ на бумажном носителе (а именно, по почте, на входной группе, ресепшен):

1) Работник Отдела канцелярии принимает документ и регистрирует в СЭД, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём получения сообщения. После регистрации документ поступает Председателю Правления/Заместителю Председателя Правления Общества для наложения резолюции.

2) Председатель Правления/Заместитель Председателя Правления ставит резолюцию на документе с указанием ответственного руководителя подразделения, в ведении которого находится исполнение данной жалобы, в копии Управляющий Директор Департамента онлайн страхования. При указании нескольких исполнителей - ответственным за предоставление ответа является лицо, указанное первым в перечне исполнителей (в резолюции). Управляющий Директор Департамента онлайн страхования перенаправляет обращение/жалобу клиента Специалисту ОКК для регистрации в журнале-жалоб и дальнейшей обработке согласно пп.2)-8) п.23 настоящего Порядка.

3) Руководитель ответственного подразделения обязан в течение всего срока рассмотрения обращения, предоставлять обратившемуся клиенту и Специалисту ОКК информацию о ходе рассмотрения жалобы/претензии.

После проведения всех необходимых работ (при необходимости, включая подготовку официального письменного ответа и согласование с заинтересованными подразделениями) руководитель ответственного подразделения предоставляет любым способом ответ клиенту и делает пометку в системе СЭД о завершении работ и в тот же день предоставляет Специалисту ОКК обратную связь по обращению/жалобе с предоставлением подтверждающих документов (при их наличии).

23. Порядок действий с обращениями, жалобами, оставленными на официальном интернет-ресурсе Общества <https://ffins.kz/>:

1) Председатель Правления, Управляющий Директор Департамента онлайн страхования и Отдел качества получают обращение/жалобу клиента по электронной почте.

2) Обращение/жалоба регистрируется в журнале жалоб Отделом качества, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём получения сообщения.

3) Специалист ОКК связывается с клиентом для выяснения сути проблемы и информирует о статусе обращения/жалобы. При наличии Специалистом ОКК озвучиваются все варианты для решения проблемы.

4) Далее Специалист ОКК пересылает посредством электронной почты обращение/жалобу клиента руководителю подразделения, в чьей компетенции находится решение проблемы клиента и получает информацию о статусе рассмотрения обращения/жалобы.

5) При необходимости дополнительно может проводиться проверка чатов в мессенджерах и звонков менеджеров, обслуживавших клиента на линии или оформлявших ему страховой полис/договор.

6) Вся полученная информация/документы/сведения передаются Специалистом ОКК руководителю ответственного подразделения для подготовки исчерпывающего ответа/решения/устранения причин по жалобе клиента.

7) После проведения всех необходимых работ (при необходимости, включая подготовку официального письменного ответа и согласование с заинтересованными подразделениями) руководитель ответственного подразделения предоставляет любым способом ответ клиенту и в тот же день предоставляет Специалисту ОКК обратную связь по обращению/жалобе с предоставлением подтверждающих документов (при их наличии).

При необходимости Специалист ОКК осуществляет обзвон клиента с целью получения оценки удовлетворенности услугами Общества. Результаты оценки фиксируются и предоставляются руководителю ответственного подразделения для применения мер дисциплинарного взыскания либо поощрения работников.

8) Ответственными за предоставление ответа по обращению/жалобам клиента в установленные сроки, являются Руководитель ответственного подразделения и Специалист ОКК.

24. Порядок действий с обращениями, поступающими через Контакт-центр Общества:

1) Оператор Контакт-центра, выслушав обращение/жалобу, путем переговоров, предложений альтернативных вариантов, должен стараться урегулировать конфликтную ситуацию;

2) Если, по мнению оператора Контакт-центра вопрос требует проведения работ или если работник Контакт-центра не владеет необходимой информацией или не имеет полномочий для решения проблемы, он запрашивает у клиента данные (ФИО, ИИН, контактный номер, желаемый способ предоставления ответа (устно/письменно/электронно), электронную почту (при наличии и необходимости) и передает клиента Супервайзеру Контакт-центра. Если Супервайзер Контакт-центра некомпетентен в данном вопросе, то обращение/жалоба с данными клиента в день обращения передаются Специалисту ОКК для внесения информации по обращению/жалобе в журнал жалоб;

3) Дальнейшие действия осуществляются согласно пп.2)-8) п.23 настоящего Порядка.

25. Порядок действий с обращениями, оставленными на официальных социальных страницах Общества и иных источниках online получения информации:

1) Сотрудник Департамента маркетинга на ежедневной основе осуществляет мониторинг за обращениями/жалобами в социальных сетях;

2) Не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня обнаружения негативного отзыва/жалобы/обращения, сотрудник Департамента маркетинга заносит существенные данные в журнал-жалоб. Обращение автоматически выходит у Специалиста ОКК и переходит в обработку согласно пп.3)-8) п.23 настоящего Порядка.

3) При обнаружении положительного отзыва, сотрудник Департамента маркетинга оставляет ответный комментарий с благодарностью клиенту от лица Общества и при необходимости направляет отзыв руководителю ответственного подразделения для объявления благодарности работнику.

4) В случае если сотрудник Департамента маркетинга обладает необходимой информацией и компетентен в решении проблемы клиента, он вправе самостоятельно предоставить ответ клиенту, с предварительного согласования руководителем Департамента маркетинга, без последующей регистрации в журнале жалоб.

ВНИМАНИЕ: Любой работник Общества может уведомить Департамент маркетинга любым доступным способом об обнаруженном в интернете обращении, жалобе, негативном отзыве или иные заявления в адрес Общества.

22. Порядок действий с обращениями, поступающими на электронный адрес Общества info@ffins.kz:

1) Работник Отдела канцелярии, в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днём получения сообщения, перенаправляет обращение/жалобу клиента Специалисту ОКК для регистрации в журнале-жалоб и дальнейшей обработке согласно пп.2)-8) п.23 настоящего Порядка.

2) Обращения/жалобы клиента, поступающие через данный канал, не подлежат регистрации в СЭД/журнале входящей корреспонденции Отделом канцелярии.

23. Юридическое подразделение согласовывает ответы только на письменные жалобы и претензии клиента в течении 2 (двух) рабочих дней с момента получения от ответственного подразделения проекта письменного ответа, связанного с исполнением договоров гражданско-правового характера, обслуживанием клиентов и урегулированию страховых выплат. При этом ответственное подразделение самостоятельно готовит проект письменного ответа на претензию/жалобу в течение 4 (четырёх) рабочих дней с момента поступления жалобы/претензии, и с материалами направляет на согласование в Юридическое подразделение.

24. При получении поручения от Председателя Правления/Заместителя Председателя Правления Общества о рассмотрении претензии Юридическим подразделением, последний направляет письменный запрос посредством электронной почты в подразделения, которые могут предоставить сведения по существу претензии. Сведения и документы запрошенные Юридическим подразделением должны быть предоставлены не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня направления запроса.

26. При поступлении нескольких обращений/жалоб по одному и тому же вопросу в интересах одного и того же лица первое обращение/жалоба регистрируется как основное, а последующие приобщаются к основному обращению/жалобе и рассматриваются как одно обращение/жалоба с уведомлением заявителей о результатах их разрешения в пределах установленного срока, исчисляемого со дня поступления первого обращения.

27. При отсутствии каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, просьб, жалоб обращения принимаются к сведению и списываются в архив Председателем Правления Общества путем проставления резолюции «для сведения» и с указанием ответственного структурного подразделения Общества.

28. Работник ответственного структурного подразделения Общества вправе запросить у заявителя или иного третьего лица (государственные органы, организации, оценщики и т.д.) документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращения.

29. По результатам рассмотрения обращений/жалоб/претензий принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения с обоснованием принятия такого решения;
- 3) о даче разъяснения по существу обращения;
- 4) о прекращении рассмотрения обращения.

30. Ответы на обращения/жалобы/претензии должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными на языке обращения со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

31. Рассмотрение обращений/жалоб прекращается, если в повторных обращениях/жалобах не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а в материалах предыдущего обращения/жалобы имеются исчерпывающие материалы проверок, и заявителям в установленном порядке давались ответы. Решение о прекращении рассмотрения обращений/жалоб принимает Председатель Правления или его заместители.

32. Обращения от страхователя (потерпевшего, застрахованного, выгодоприобретателя) в виде заявления и прилагаемых к нему документов для страхового омбудсмена, принимаются в обработку только в оригинале в офисе Общества либо посредством личного кабинета на интернет-ресурсе Общества, где автоматически назначается ответственный работник подразделения по страховым выплатам с незамедлительной обратной связью и отображением хронологии движения страхового дела.

33. В случае необоснованности претензии или жалобы ответственным подразделением подготавливается официальный ответ с доказательствами правильности действий работника Общества применительно к случаю, указанному в претензии или жалобе. В ответе должны быть приведены факты, ссылки на регламенты документов, в соответствии с требованиями которых выполнялось предоставление услуги страхования.

4. Ответность и контроль

34. Ежемесячно в срок не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным, Специалист ОКК предоставляет Службе комплаенс информацию по рассмотрению жалоб, обращений и урегулированию споров по физическим и юридическим лицам, поступивших непосредственно в Общество, кроме устных обращений, и результатах их рассмотрения в

Обществе (по форме Приложения №1), в случае необходимости с приложениями обращений и ответов на них.

35. Работник Службы комплаенс Общества:

- 1) анализирует вышеуказанную информацию;
- 2) отражает жалобы в ежеквартальном отчете по результатам мониторинга комплаенс-рисков;
- 3) предоставляет рекомендации Правлению Общества по минимизации комплаенс-рисков, выявленных по итогам анализа.

5. Урегулирование споров

36. При возникновении спора между Обществом и лицом, обратившимся в Общество, работники Общества максимально прикладывают усилия для решения спора путем переговоров.

37. Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц Общества, а также на решения Общества подается вышестоящему должностному лицу или органу управления в порядке подчиненности не позднее 3 (трех) месяцев с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия либо принятии решения Обществом или его должностным лицом.

38. Пропущенный для обжалования срок не является основанием для Общества или его должностного лица к отказу в рассмотрении жалобы. Причины пропуска срока выясняются при рассмотрении жалобы по существу и могут являться одним из оснований к отказу в удовлетворении жалобы.

39. При отсутствии вышестоящего должностного лица или органа управления Общества либо несогласия заявителя с принятым решением заявление может быть подано непосредственно в суд.

6. Ответственность

40. За неисполнение/ненадлежащее исполнение требований настоящего Порядка работники Общества несут персональную ответственность.

41. За несвоевременное рассмотрение обращения/жалобы/претензии и предоставления/непредоставления ответа заявителю, повлекшее санкции со стороны государственных органов, Общество вправе применить к работнику и руководителю структурного подразделения, ответственных за рассмотрение обращения/жалобы/претензии, меры по дисциплинарной и материальной ответственности.

42. Руководители структурных подразделений, ответственных за рассмотрение обращений/жалоб/претензий несут ответственность за соблюдение исполнителями сроков обработки обращений/жалоб/претензий.

7. Заключительные положения

43. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, решаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

44. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок осуществляется по мере изменения бизнес-процесса обработки обращений/жалоб/претензий физических и юридических лиц.

45. Настоящий Порядок вступает в силу с 01.11.2023г.

46. С вступлением в силу настоящего Порядка юридическую силу утрачивает силу Порядок рассмотрения жалоб, обращений и урегулирования споров АО «СК «Freedom Finance Insurance», утвержденный решением Правления от 07.04.2021г. протоколом №16.