

Утверждено
Приказом Временно исполняющего обязанности
Генерального директора
ООО «СК ИНТЕРИ»
№ 18 от 21 августа 2024 г.

Регламент по работе с обращениями получателей страховых услуг в ООО «СК ИНТЕРИ»

1. Общие понятия

1.1. Настоящий Регламент по работе с обращениями получателей страховых услуг в ООО «СК ИНТЕРИ» (далее – Регламент) разработан для установления единого порядка принятия, регистрации, хранения и сроков обработки входящих обращений от получателей страховых услуг в ООО «СК ИНТЕРИ» (далее – Компания) и обязателен для исполнения всеми сотрудниками Компании.

Регламент утвержден с целью:

- 1) обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Компанией;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия работников Компании с получателями финансовых услуг;
- 3) повышение информационной открытости Компании, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании и о содержании предоставляемой финансовой услуги;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией.

1.2. Настоящий регламент разработан с учетом положений Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации, утвержденного Протоколом Банка России № КФНП-26 от 03.08.2023 г.; Базового стандарта совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке, утвержденного Протоколом Банка России № КФНП-39 от 27.10.2022 г.

1.3. Основные принципы организации работы при обращении получателей страховых услуг в Компанию:

- 1) каждое обращение, поступившее в Компанию от получателя страховых услуг или его представителя, в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, подлежит обязательному рассмотрению;
- 2) каждое обращение, поступившее в Компанию, а также ответ на обращение подлежат обязательному учету в учетных системах Компании способом, позволяющим обеспечить поиск обращений и ответов и доступ к ним, а также проводить анализ обращений;
- 3) обращение подлежит рассмотрению в сроки, установленные настоящим Регламентом;
- 4) ответ на обращение должен представляться в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);
- 5) ответ должен быть мотивирован и содержать ссылки на нормы права и (или) условия

договора страхования и правил страхования, на основании которых принималось решение.

1.4. Термины и определения:

1.4.1. **Получатель страховых услуг (Клиент, Выгодоприобретатель, Заявитель)** – 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.

1.4.2. **Официальный сайт** – сайт Компании в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: interi-sk.ru.

1.4.3. **Адрес электронной почты Компании** – официальный адрес электронной почты Компании для приема Обращений Клиента и направления ответа на Обращение: claims@interi-sk.ru.

1.4.4. **Обращение** – направленная Страховщику получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховщика по оказанию страховых услуг, а также обращение, поступившие в Компанию от получателя страховых услуг его представителя, в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций.

2. Требования к Обращениям Клиентов

2.1. Компания устанавливает требования по включению в Обращение Клиента информации и документов, которая должна содержать:

- 1) номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией;
- 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 Компании, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства;
- 5) предпочтительный вид связи, для отправки Клиенту ответа на Обращение (посредством электронной почты или Почты России);
- 6) если Обращение подается представителем Клиента или иным уполномоченным лицом, то такое Обращение должно содержать копию доверенности на представителя, оформленной в соответствии с действующим законодательством, или иной документ, подтверждающий полномочия представителя Клиента.

2.2. Компания доводит до Клиента требования, указанные в п. 2.1. настоящего Регламента, посредством публикации на Официальном сайте Компании.

2.3. Компания определяет способ приема Обращений Клиентов, в том числе Адрес электронной почты Компании для приема обращений в электронной форме, и доводит информацию о способе приема Обращений посредством публикации на Официальном сайте Компании.

2.4. **Официальным адресом электронной почты для подачи Обращений Клиентами является: claims@interi-sk.ru.**

3. Регистрация Обращения Клиента

3.1. Компания ежедневно проверяет все электронные почтовые ящики на предмет поступления Обращений.

3.1.1. При обнаружении в электронном почтовом ящике письма, содержащего Обращение, сотрудник незамедлительно перенаправляет указанное письмо ответственному сотруднику Компании для его регистрации в учетных системах Компании.

3.2. Поступившее Обращение подлежит обязательной регистрации Компанией не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Компанию.

3.3. Компания информирует Клиента о получении его Обращения путем направления уведомления на электронный адрес Клиента, указанный при заключении договора страхования, или указанный Клиентом в Обращении. При поступлении Обращения в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу Клиента.

3.4. Ответственный работник Компании при регистрации Обращения вносит информацию об Обращении в учетные системы Компании.

3.4.1. При поступлении Обращения в Компанию Почтой РФ ответственный работник Компании проверяет по трек-номеру фактическую дату поступления Обращения в Компанию на официальном сайте Почты РФ.

3.5. Электронная копия Обращения со всеми приложенными к Обращению документами подгружается в учетные системы Компании.

3.5.1. Отчет об отслеживании почтового отправления ответственный работник Компании подгружает совместно с документами по Обращению в учетные системы Компании.

4. Рассмотрение Обращений и подготовки ответа на них

4.1. Срок рассмотрения Обращения Клиента и подготовки ответа на него не может превышать в 15 (пятнадцать) рабочих дней со дня регистрации Обращения в Компании.

4.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Компания уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Клиенту соответствующее уведомление.

Одновременно с этим, Компания принимает все возможные меры для подготовки ответа на Обращение Клиента в максимально короткие сроки с целью повышения качества обслуживания Клиента и своевременного представления ему необходимой информации.

4.3. Итогом рассмотрения Обращения (за исключением случаев, указанных в п. 4.5. настоящего Регламента) является мотивированный ответ, направляемый Клиенту по адресу, указанному в Обращении, либо иным способом по заявлению Клиента.

Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.4. В случае выявления Компанией при рассмотрении Обращения нарушения базового

стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на Обращение Клиенту.

4.5. Ответ на Обращение не дается в следующих случаях:

- 1) в Обращении недостаточно данных для определения Клиента;
- 2) текст Обращения не поддается прочтению;
- 3) в Обращении содержатся только те вопросы, на которые Клиенту ранее давался ответ по существу, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы;
- 4) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, 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.

4.6. В случае, если Компания принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Компания направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4.12., с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.6.1. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.12.

4.6.2. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением субъектом страхового дела нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов, настоящего Регламента, является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и Обращение подлежит рассмотрению Компанией в порядке и сроки, которые установлены действующими нормативно-правовыми актами, настоящим Регламентом.

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

4.8. В случае поступления Компании из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Компания рассматривает Обращение в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов, настоящего Регламента, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Клиенту.

4.9. Ответ на обращение подписывается руководителем Компании или иным

уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

4.10. Работник Компании при регистрации ответа на Обращение вносит информацию об ответе в учетные системы.

Электронная копия ответа на Обращение со всеми приложенными к ответу документами подгружается в учетные системы Компании.

4.11. Работник Компании Самостоятельно подписывает и подготавливает для дальнейшей отправки ответ на обращение клиента.

4.12. Компания в зависимости от выбранного Клиентом способа направления ответа на Обращение, в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения подготовленного ответа на Обращение направляет ответ Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между субъектом страхового дела и заявителем.

В случае, если Клиент при направлении обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

Документы, подтверждающие отправку Клиенту ответа на Обращение, подгружаются в учетные системы Компании.

4.13. Использование указанных процедур не лишает Получателя страховых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

5. Хранение и учет Обращений

5.1. Срок хранения Обращений Клиентов и ответов на них со всеми приложенными к ним документами в Компании составляет 3 (три) года со дня регистрации Обращения.

5.2. Обращения (документы) и ответы на Обращения хранятся в электронной форме.

Выбранный способ хранения обеспечивает доступ к указанным Обращениям (документам) и ответам на Обращения, всех заинтересованных сторон, в течение срока, указанного в п. 5.1. настоящего Регламента.

6. Анализ Обращений Клиентов

6.1. Не реже, чем по итогам квартала, Компания проводит анализ Обращений Клиентов. Результаты данного анализа представляются Генеральному директору Компании для ознакомления.

6.2. По результатам анализа Обращений Клиентов Генеральным директором Компании принимается решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов.