



Утверждаю
Приказ №04.1 от «01» марта 2019 года
Директор
НКО «МОВС»

Пелевин И.А.

Регламент

«О порядке рассмотрения обращений получателей страховых услуг»

1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Настоящий документ (далее – Регламент) разработан в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан в Некоммерческой корпоративной организации «Межрегиональное общество взаимного страхования» (ранее и далее – НКО «МОВС» и/или Общество).

1.2. Получатель страховых услуг (выгодоприобретатель) - 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.

1.3. Обращение, заявление, жалоба, претензия - направленная в страховую организацию получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа на электронный адрес и/или через сайт Общества, посредством сервиса «обратной связи», с просьбой о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг.

1.4. Регламент устанавливает порядок рассмотрения обращений получателей страховых услуг связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг.

1.5. При рассмотрении обращений получателей страховых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя страховой услуги о получении Обществом его обращения.

2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

2.1 Ответ на обращение получателя страховой услуги Общество направляет по адресу, указанному в обращении, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг. 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.

2.2 Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя страховой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество

(при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 2.1. настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя страховой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.3 Содержание обращения, следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) ФИО потребителя страховых услуг (выгодоприобретателя);
- 2) номер договора, заключенного между потребителем страховых услуг и страховой организацией;
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 4) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

2.4. 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.

2.3. Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в настоящем Регламенте.

2.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

2.5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом не менее 2 (двух) лет с даты их регистрации в «Электронном Журнале регистрации». Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме.

3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к порядку и срокам рассмотрения обращений

3.3. Общество принимает обращения получателей страховых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по адресу: 196084, Россия, г. Санкт-Петербург г., пер. Детский, д.5, лит.А, пом.5Н №8 (официальный сайт Общества <http://nkomovs.ru>), личной передачи подписанного обращения в Общество.

3.4. В случае подачи обращения в электронном виде на почту Общества, адрес электронной почты info@nkomovs.ru или посредством сервиса «обратной связи» с официального сайта <http://nkomovs.ru>, применяются все вышеуказанные требования к обращениям.

3.5. Ответственный сотрудник в день получения обращения, но не позднее 3 (трех) рабочих дней, следующего за днем обращения, регистрирует обращение в «Электронном журнале регистрации» и передает обращение уполномоченному сотруднику.

3.6. Ответственный сотрудник проверяет следующую информацию и документы (при их наличии) в обращении:

- в обращении указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, наличие нотариально удостоверенной доверенности (либо нотариальной копии).

Уполномоченный сотрудник обязан рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его регистрации в «Электронном журнале регистрации», однако в любом случае не позднее, следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Электронном журнале регистрации», установленного в пункте 3.5. настоящего Регламента. В случае если получатель страховой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, уполномоченный сотрудник обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации в «Электронном журнале регистрации», запросить у получателя страховой услуги недостающую информацию и (или) документы.

В случае поступления претензии от получателя страховых услуг ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора страхования, страховая организация обязана обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном законом порядке.

4. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

4.3. Общество по запросу контролирующих органов предоставляет, сведения о рассмотрении обращений получателей страховых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) - количество поступивших обращений;
- 2) - тематика обращений;
- 3) - результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

4.4. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

5. Заключительные положения

5.3. Действующая редакция Регламента в день его утверждения размещается на сайте Общества в сети интернет.