**Додаток до**

**Порядку** **забезпечення розгляду претензій, скарг, заяв,**

**запитів, пропозицій які надходять до АТ «СК «ІНГО »**

**від споживачів (громадян, страхувальників, застрахованих, третіх осіб, тощо).**

 ***Визначення термінів***

1***.Клієнт*** - фізична або юридична особа, яка є суб`єктом правовідносин щодо надання/отримання послуг страхування з Компанією.

 2.***Регулятор*** – Національний банк України - орган державного управління, який у відповідності до законодавчих актів України здійснює контроль та/або нагляд за діяльністю Компанії, ***має офіційне Інтернет- представництвом Національного банку України щодо розгляду звернень споживачів***.

 3.***Контактний центр/ри*** - структурні підрозділи Компанії, на які відповідно Наказу Голови Правління покладено, функцію, але не виключно, з приймання, попереднього розгляду та реєстрації усних звернень клієнтів, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку до Компанії, консультування та інформування клієнтів, надсилання/переадресація звернень клієнтів структурним підрозділам Компанії відповідно до компетенції для розгляду по суті порушених питань.

Звернення, також можуть надходити за допомогою засобів телефонного зв’язку, з використанням чат-ботів або месенджерів Компанії, за допомогою електронних поштових скриньок.

 Консультування та інформування клієнтів Компанії/третіх осіб, надсилання/переадресація звернень структурним підрозділам Компанії, відповідно до компетенції. Для подальшого розгляду/обробки звернень по суті порушених питань.

4.***Скарга -*** письмове, усне звернення клієнта з вимогою про поновлення прав, захист законних інтересів, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями органів управління та посадовими особами Компанії тощо.

5.***Претензія*** - письмова вимога клієнта про усунення порушень умов договору, у тому числі, але не виключно щодо якості послуг страхування та відшкодування збитків, завданих внаслідок таких порушень.

 6.***Відгук*** – письмове, електронне або усне висловлювання яке слугує в якості особистої оцінного ставлення до Компанії, її продуктів та послуг, якості обслуговування або особистого досвіду клієнта тощо , має свій прояв в емоційної ставленні особи та бути наданий у вигляді думки, аналізу, розбору, оцінки, порівняння тощо.

 Організація процесу роботи з відгуками та інструменти з їх обробки забезпечується відділом клієнтського досвіду, регулюється окремим внутрішнім нормативний документом .

7.***Заява (клопотання)* -** письмове звернення клієнта із проханням про сприяння з реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав, інтересів та/або повідомлення про порушення вимог страхового законодавства, ліцензійних умов - з вимогою про поновлення прав та захист інтересів останнього, порушених діями (бездіяльністю) працівниками Компанії.

 8.***Пропозиція (зауваження)*** – усне чи письмове в тому числі електронне звернення клієнта, третьої особи, де висловлюються порада, рекомендація щодо поліпшення роботи структурних підрозділів Компанії, якості послуг страхування тощо.

9***.Запит*** - будь-яке письмове звернення клієнта або органу державної влади, регулятора, в тому числі в електронній формі, метою якого є отримання від Компанії певної інформації, яка відповідає вимогам норм чинного законодавства України, і не порушує вимог законодавства про надання такої інформації.

 10.**Повторне звернення** - звернення, подане від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання.

11.**КЕП –** кваліфікований електронний підпис .

 12.**Простий електронний підпис** – будь який вид електронного підпису, який може бути вчинено фізичною особою у, крім кваліфікованого електронного підпису, удосконаленого електронного підпису, електронного підпису Національного банку.

 13.**Письмове звернення в електронній формі -** письмове звернення надіслане від клієнта шляхом використання мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку в тому числі, але не виключно шляхом використання технології чат-ботів, месенджерів, електронної пошти, сайту Компанії тощо, а також письмове звернення/вимога регулятора, яке надходить на офіційну електронну адресу Компанії про яку, повідомлену регулятора.

14.**Ризик порушення прав клієнтів** – ймовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності працівників Компанії, що може призвести до порушення Компанією законодавства про захист прав споживачів.

 15.**Запит клієнта щодо страхового відшкодування** - будь-яке письмове, усне звернення клієнта, метою якого є отримання від Компанії певної інформації, яка відповідає вимогам норм чинного законодавства України, і не порушує вимог законодавства про надання такої інформації в рамках заведеної/відкритої справи про розгляд питання виплати страхового відшкодування клієнту.