

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«ЦЮРИХ НАДЕЖНОЕ СТРАХОВАНИЕ»

СТАНДАРТ  
по урегулированию жалоб клиентов и страховых  
посредников

Редакция 4

2019

## 1. Общие положения

Настоящий Стандарт по урегулированию жалоб клиентов и страховых посредников (далее – Стандарт) регламентирует работу АО «Цюрих надежное страхование» (далее – Общество) с обращениями указанных лиц в целях обеспечения эффективного реагирования на недовольство клиентов и посредников по отношению к услугам Общества, а также закрепления порядка подготовки ответа на соответствующие обращения.

Под **жалобой** понимается обращение<sup>1</sup>, направленное в Общество клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью Общества по оказанию страховых услуг, а также сообщение от клиента (бывшего клиента), его представителя, либо страхового посредника (брокера или агента), выражающее его недовольство по поводу профессиональных действий кого-либо из сотрудников Общества либо качества предоставленных услуг. По общему правилу, жалоба должна быть связана с договорными обязательствами, взятыми на себя Обществом. Запрос информации, запрос о предоставлении услуг, обращение за разъяснениями, обычные запросы партнеров в ходе переговоров и т.п. не являются жалобой.

Под **клиентом** для целей настоящего Стандарта понимается физическое или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования).

Под **представителем клиента** для целей настоящего Стандарта понимается лицо, которому в силу закона, либо доверенности предоставлены полномочия по представлению интересов клиента по вопросам, связанным с деятельностью Общества.

## 2. Процесс рассмотрения жалоб

2.1. Общество в обязательном порядке рассматривает все жалобы, поступившие от клиентов (их представителей), в том числе переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Жалоба может быть направлена на почтовый адрес Общества, на электронный адрес Общества либо конкретному сотруднику.

2.2. Общество обеспечивает доведение рекомендаций (в том числе, на официальном сайте) по включению в жалобу (обращение) информации и документов, перечисленных ниже:

- номер договора страхования;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

---

<sup>1</sup> Под обращением следует понимать направленную в Общество получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг.

- наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе (обращении) обстоятельства.

2.3. Поступившие в Общество жалобы, в том числе полученные по электронной почте, в обязательном порядке регистрируются в журнале входящей корреспонденции не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения Обществом с информированием лица, направившего жалобу о ее получении. При поступлении жалобы в бумажной форме такое информирование осуществляется по запросу лица, направившего жалобу.

2.4. Жалобы, поступившие в электронной форме (по электронной почте) рассматриваются в порядке, установленном настоящим Стандартом. Общество обеспечивает опубликование на сайте способов приема обращений в электронной форме.

2.5. Жалобы направляются в **Юридический департамент, Департамент по нормативно-правовым стандартам, Департамент по работе с брокерами и руководителю функции**, действия которой являются предметом жалобы:

- сотрудником, непосредственно получившим жалобу,
- сотрудником, ответственным за обработку входящей корреспонденции, при поступлении жалобы на официальный ящик электронной почты Общества (info@ru.zurich.com),
- руководителем иной функции – при получении жалобы, не относящейся к деятельности соответствующей функции.

2.6. Если обращение имеет отношение к нарушению антимонопольного законодательства, законодательства о рекламе, законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём и финансированию терроризма, законодательства о персональных данных, политик и стандартов Compliance, ответственной функцией является **Департамент по нормативно-правовым стандартам**.

2.7. При получении жалобы по электронной почте сотрудник, ответственный за обработку входящей корреспонденции, уведомляет клиента о получении и регистрации жалобы (с указанием входящего рег. номера). При получении жалобы в бумажной форме указанный сотрудник уведомляет клиента о получении жалобы по запросу клиента в согласованной с клиентом форме (например, если в жалобе содержится просьба подтвердить ее получение/сообщить клиенту регистрационный номер).

2.8. При получении жалобы руководитель функции по согласованию с Юридическим департаментом принимает решение:

- требуется ли участие Юридического департамента при рассмотрении жалобы; требуется ли согласование ответа с Юридическим департаментом;
- требуется ли уведомлять о жалобе Генерального директора или членов Management Team (в случае получения существенных жалоб, жалоб,

- имеющих непосредственное негативное влияние на репутацию Zurich).  
Генеральный директор может принять решение о необходимости привлечения представителей Группы (Group Communications),
- являются ли предметом жалобы действия Генерального директора Общества.

Руководитель функции не вправе принимать указанное решение без участия Юридического департамента.

Функция готовит ответ на жалобу, согласовывает его с Департаментом по работе с брокерами и, при необходимости, с Юридическим департаментом.

2.9. Жалобы, связанные с деятельностью Генерального директора Общества, направляются линейному менеджеру последнего, который и согласовывает дальнейшие действия по ее урегулированию.

2.10. О направлении ответа функция уведомляет Юридический департамент и Департамент по нормативно-правовым стандартам. Ответ на жалобу подписывается руководителем соответствующей функции, а в случае, когда к рассмотрению жалобы привлекался Генеральный директор – Генеральным директором Общества. Ответ подлежит обязательной регистрации в журнале исходящей корреспонденции. Ответ направляется по адресу, указанному в жалобе, либо иным способом по заявлению получателя страховых услуг.

2.11. Ответ клиенту должен быть направлен **в течение 30 дней** после регистрации жалобы. В случае невозможности направления ответа в указанный срок (если необходимо проведение проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций) клиент должен быть письменно проинформирован о ходе рассмотрения жалобы и планируемых сроках предоставления ответа.

Ответ клиенту должен быть:

- профессиональным,
- вежливым,
- информативным и мотивированным,
- по существу.

Итогом рассмотрения жалобы является направление мотивированного ответа или принятие решения об оставлении жалобы без ответа в случаях, предусмотренных пунктом 2.12 настоящего Стандарта.

2.12. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- в обращении недостаточно данных для определения клиента;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержатся только те вопросы, на которые клиенту ранее давался ответ по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

2.13. Общество обеспечивает направление:

- ответа способом, указанном в соответствующем заявлении клиента
- дополнительной отправки ответа (при необходимости) по адресу, указанному в договоре страхования
- дополнительной отправки ответа (при необходимости) по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных
- по адресу, указанному представителем или адвокатом в обращении, с обязательной копией по адресу, предоставленному клиентом.

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

2.15. Поступившие в Общество жалобы, материалы их рассмотрения и копии ответа клиентам (в бумажной или электронной форме) хранятся Департаментом по нормативно-правовым стандартам в течение 2 лет со дня направления ответа клиенту. Общество обеспечивает доступ к обращениям, документам и ответам на обращения для всех заинтересованных сторон. Для ознакомления заинтересованное лицо направляет письменную просьбу в Общество на бумажном носителе, либо в электронной форме. В течение 1 (одного) рабочего дня указанная просьба передается получившим ее сотрудником в Департамент по нормативно-правовым стандартам, который согласовывает с заинтересованным лицом сроки, порядок и форму предоставления доступа к обращениям, документам и ответам на обращения.

2.16. Директор Департамента по нормативно-правовым стандартам ведет учет полученных жалоб и предоставляет информацию по поступившим жалобам на ежеквартальной основе Комитету по управлению рисками и контролю. Комитет по управлению рисками и контролю проводит анализ поступивших жалоб и по результатам анализа принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

2.17. Директор Департамента по нормативно-правовым стандартам ежегодно представляет в саморегулируемую организацию отчет о жалобах клиентов за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.