

Приложение № 2
к приказу № 180 от «24» 04.2019

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»


С.К.Васильев

**РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ПОДГОТОВКЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ
В ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»**

Москва,
2019 г.

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Группы обозначаемых данных.....	3
3. Возможные типы категорий рассмотрения	4
4. Рекомендуемый объем обозначаемой клиентом информации.....	4
5. Способы передачи обращений клиента посредством электронной формы ...	5
6. Ответственность за неисполнение.....	5
7. Контроль за взаимодействием	5

1. Общие положения

1.1 Настоящие Рекомендации определяют группы возможных и обязательных для указания информационных данных в обращениях получателей страховых услуг в ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», а также возможных способах их направления в компанию в различных формах. Определяет возможные варианты категорий рассмотрения обращений. И порядок размещения и доведения данных Рекомендаций до получателя страховых услуг.

1.2 Целью Рекомендаций является доведение информации получателей страховых услуг, для повышения уровня качества оказываемых страховых услуг и обслуживания клиентов.

1.3 Дополнительное разъяснения и доведение информации, содержащейся в данных Рекомендациях до клиента, любым удобным ему образом, входят в сферу ответственности каждого работника, каким-либо образом взаимодействующего с клиентом от имени ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ».

1.4 Настоящие Рекомендации разработаны в соответствии с:

- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (п.4.1.7). Утвержден решением Комитета финансового надзора Центрального Банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол № КФНП-24 от 9 августа 2018 г.);
- Уставом ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»;
- Регламентом «О порядке рассмотрения обращений получателей страховых услуг»;
- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»;
- Приказом Генерального директора о разработке данных Рекомендаций и другими внутренними документами ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ».

1.5 Настоящие Рекомендации и непосредственно сам Базовый стандарт ЗПП в полном объеме, размещаются на официальном сайте компании ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» <https://energogarant.ru>.

2. Группы обозначаемых данных

2.1 Получатель страховых услуг при нарушении его прав, свобод и интересов, а также по иным основаниям имеет право подать в ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» обращение на бумажном носителе или в виде электронного документа. Группа возможных к обозначению данных в обращении клиента:

- указание страховой организации (ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ») без адресного получателя;
- на имя Генерального директора ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»;
- на имя конкретного получателя с указанием фамилии, имени, отчества, должности и подразделения.

2.2 Группа обязательных к обозначению данных в обращении клиента:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица;
- наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;

- подпись для обращений на бумажном носителе. Для получателей страховых услуг - юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица.

2.3 При подаче обращения от имени получателя страховых услуг его представителем, действующим на законном основании, или адвокатом необходимо предоставить подтверждение полномочий, предоставленных получателем страховых услуг.

3. Возможные типы категорий рассмотрения

3.1 При отсутствии обозначенного объема информации согласно [п. 2.2.](#), обращение получателя страховых услуг в соответствии с п.4.1.8 Базового стандарта ЗПП может быть оставлено ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» без ответа.

3.2 В остальных, не являющихся исключением случаев, согласно положений Базового стандарта ЗПП, клиенту направляется ответ на обращение, т.е. помимо исключений случаев по некорректному адресу почты для направления обращения в электронной форме согласно в [п.5.2.](#) и исключений по содержанию в соответствии с Базовым стандартом, а именно:

- в обращении недостаточно данных для определения получателя страховых услуг.
- текст обращения не поддается прочтению.
- 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.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей.
- обращение является рекламой и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки.
- из обращения прямо следует, что оно не требует ответа.

4. Рекомендуемый объем обозначаемой клиентом информации

4.1 Для максимально оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении рекомендуется указать:

- номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- иные доказательства (видео, аудиозаписи, документы и прочие), которые могут оказать содействие в рассмотрении обращения.

5. Способы передачи обращений клиента посредством электронной формы

5.1 Обращения получателя страховых услуг в электронной форме могут быть переданы в ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» следующими способами:

- путем направления на электронные адреса ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» energy@msk-garant.ru
- путем направления обращения из личного кабинета получателя страховых услуг, зарегистрированного на сайте компании;
- путем направления обращения из мобильного приложения ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», позволяющего идентифицировать получателя страховых услуг.
- путем направления обращения посредством форм обратной связи сайта компании.

5.2 Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в страховую организацию.

6. Ответственность за неисполнение

6.1 Настоящие Рекомендации, все изменения и дополнения к ним утверждаются приказом Генерального директора и вводятся в действие с даты издания приказа и ознакомления с ним работников ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», указанных в [п.1.3.](#) и являются обязательными к исполнению для всех обозначенных лиц.

6.2 Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящих Рекомендаций работниками, указанными в [п.1.3.](#), является нарушением ими должностных обязанностей. Работники подразделений несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Регламента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Контроль за взаимодействием

7.1 Контроль за реализацией доведения и разъяснения клиентам данных Рекомендаций работниками ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», указанными в [п.1.3.](#), возложен на руководителей профильных подразделений. Контроль за исполнением со стороны работников организаций контрагентов, взаимодействующих с клиентами от имени ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ», возложен на кураторов данных каналов.

7.2 Общий административный контроль по данному вопросу осуществляет заместитель генерального директора ПАО «САК «ЭНЕРГОГАРАНТ» А.А.Шишликов.