

**Выписка**  
**из Инструкции по приему и урегулированию рекламаций клиентов**  
**Национальной компании экспортно-импортного страхования «Узбекинвест»**

### РАЗДЕЛ 1. ЦЕЛИ

**1.1.** Настоящая Инструкция по приему и урегулированию рекламаций клиентов» (далее по тексту – «Инструкция») Национальной компании экспортно-импортного страхования «Узбекинвест» (далее по тексту – «Компания») разработана в целях создания системы обратной связи с клиентами для повышения качества страховых услуг и удовлетворенности страхователей.

### РАЗДЕЛ 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей Инструкции использованы следующие определения, сокращения:

**2.1. Рекламация** (от лат. reclamatio – возражение, неодобрение) – любое устное или письменное заявление клиента Компании, выражающее явное или косвенное недовольство услугами / качеством услуг, предоставляемыми структурными, территориальными и специализированными подразделениями Компании, а также страховыми агентами.

**2.2. ДСРСДиУК** - Департамент стратегического развития страховой деятельности и управления качеством.

### РАЗДЕЛ 3. ПРОЦЕСС ПРИЕМА И УРЕГУЛИРОВАНИЯ РЕКЛАМАЦИЙ

Шаг процесса	Ответственные	Описание шагов
<b>3.1.</b>	Работник, принявший рекламацию	<p>Рекламация может поступить в Компанию следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- высказана устно при встрече клиента с работниками Компании;</li> <li>- по телефону доверия;</li> <li>- оставлена в холле административного здания Компании в специально отведенном месте;</li> <li>- через веб-сайт Компании и т.п.</li> </ul> <p>На базе Департамента стратегического развития страховой деятельности и управления качеством функционирует «телефон доверия». Информация для клиентов о работе в НКЭИС «Узбекинвест» «телефона доверия» доводится до клиентов путем размещения номера телефона <b>235-94-27</b> на обороте полисов страхования, на веб-сайте Компании и в офисах территориальных филиалов и СА «Узбекинвест Ассистанс».</p> <p>В холле административного здания Компании установлен ящик в целях получения обратной связи со стороны потребителей.</p>
	ДСРСДиУК	<p>Работник Департамента стратегического развития страховой деятельности и управления качеством, принимающий рекламацию клиента по телефону доверия, должен документально её оформить, заполнив Форму регистрации рекламации (ФК-20).</p> <p>Если рекламация высказана клиентом устно при встрече с работниками продающих подразделений или Департамента по рассмотрению претензий, то работником заполняется</p>

UZBEKINVEST	Инструкция по приему и урегулированию рекламаций клиентов НКЭИС «Узбекинвест»	RD-21
GK 04		Стр. 2 из 2 От: 21.04.2017г.

		<p>Форма регистрации рекламации (FK-20), и передается в Департамент стратегического развития страховой деятельности и управления качеством.</p> <p>При поступлении рекламаций через веб-сайт Компании или «телефон доверия», в срок не позднее 1 дня, Департамент стратегического развития страховой деятельности и управления качеством информирует Секретариат, рекламация регистрируется в установленном порядке и вносится для резолюции Генеральному директору.</p> <p>Все поступившие рекламации регистрируются в Секретариате Компании, Департамент стратегического развития страховой деятельности и управления качеством регистрирует рекламации в электронном Реестре регистрации рекламаций.</p> <p>При поступлении на «телефон доверия» обращений физических и юридических лиц, не связанных с услугами / качеством услуг, предоставляемых Компанией, обращения перенаправляются в Секретариат Компании.</p> <p>Поступившие на «телефон доверия» и определённые в установленном законодательством порядке анонимные рекламации рассмотрению не подлежат, при этом регистрируются согласно Положению о работе с обращениями физических и юридических лиц НКЭИС «Узбекинвест» (RD-67).</p>
3.2.	Работник, принявший рекламацию	Ответственное лицо, принявшее рекламацию определяет – находится ли в компетенции подразделения её оперативное урегулирование.
3.3.	Работник, принявший рекламацию	Информация по рекламации (заполненная Форма, при необходимости другая прилагающаяся информация) передается в соответствующее подразделение, в компетенцию которого входит урегулирование рекламации.
3.4.	Руководитель подразделения Представитель по качеству Исполнитель	<p>Подразделение рассматривает полученную информацию, выясняет причины возникновения рекламации, осуществляет необходимые мероприятия, направленные на оперативное и эффективное урегулирование рекламации.</p> <p>Необходимо информировать клиента о ходе урегулирования его рекламации. Рекламация может быть урегулирована оперативно (в течении одного дня), либо в срок не превышающий 15 дней. В случае, когда для урегулирования рекламации требуются определенное время, то необходимо обязательно сообщать клиенту о сроках урегулирования рекламации, которые могут составить временной период до 1 месяца., впоследствии информировать клиента о результатах урегулирования.</p> <p>Результаты рассмотрения рекламации направляются клиенту Компании в письменной или электронной форме.</p>
3.5.	Исполнитель	За неисполнение или ненадлежащее исполнение требований данной инструкции, исполнитель несет ответственность в порядке, установленном законодательством и внутренней нормативно-регламентирующей документацией.