

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

протоколом №05/06 засідання Наглядової ради
ПрАТ «СК «ПЕРЕМОГА» від 28.06.2024р.

Порядок забезпечення

**розгляду претензій, скарг, заяв, запитів, пропозицій, які надходять до ПрАТ «СК «ПЕРЕМОГА» від
споживачів (громадян, страхувальників, застрахованих, третіх осіб, тощо).**

Будь яка особа, яка є або бажає стати отримувачем фінансових послуг з страхового захисту Приватного акціонерного товариства «Страхова Компанія «ПЕРЕМОГА» (далі - Компанія) має можливість звернутись до Компанії та викласти свої питання, зауваження, пропозиції, скарги тощо у відповідності до даного Порядку.

Порядок регламентує організацію процесу забезпечення опрацювання претензій, скарг, заяв, запитів, пропозицій (далі по тексті читати як звернення), які надходять до Компанії.

Порядок є внутрішнім нормативним документом Компанії, призначеним для розміщення на офіційному вебсайті Компанії з метою забезпечення більшої інформованості споживачів про способи захисту їх прав, та який розроблено відповідно до норм чинного законодавства України.

Порядок не регулює процес звернення з заявами страхувальників (вигодонабувачів, застрахованих, постраждалих, третіх осіб), пов'язаних з настанням страхових подій/випадків відповідно до умов договорів страхування.

Звернутись до Компанії можна в письмовій чи усній формі за наступними каналами та засобами зв'язку:

Усні звернення - Ви зможете викласти на особистому прийомі за адресою: **03124, м. Київ, бульвар Гавела Вацлава, будинок 4, літера Н.**

Та/або за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактний/ні центр/ри Компанії за **телефоном - 044 298-41-48.**

Письмові звернення можуть надходити до розгляду Компанії одним з шляхів:

- надсилаються поштою до ЦО чи філії;
- передаються до Компанії особисто та/або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути підтверджені відповідно до норм чинного законодавства України;
- надсилаються в електронному вигляді та/або з використанням мережі Інтернет, та/або засобів електронного зв'язку в тому числі, але не виключно:
 - ✓ шляхом використання електронних поштових скриньок;
 - ✓ за технологією чат-ботів та/або месенджерів Компанії;
 - ✓ за допомогою форми зворотнього зв'язку, розміщеної на сайті Компанії;
 - ✓ за допомогою публічних ресурсів, що не належать Компанії (сайти для відгуків, сайти-партнери з продажу продуктів Компанії, глобальна система Google, тощо).

Варто зазначити, що внутрішні Політики з захисту прав споживачів Компанії націлені на те, що письмові звернення, надіслані/подані в порядку передбаченому нормами чинного законодавства України - підлягають обов'язковому розгляду, відмова в прийнятті до розгляду звернення не допускається.

Місцем розгляду усних та письмових звернень споживачів є Центральний офіс Компанії.

Уповноваженою особою Компанії з забезпечення процесу розгляду усних та письмових звернень, крім письмових звернень клієнтів в електронній формі до Компанії є Голова Правління Шільк Юлія Генріхівна адреса електронної пошти - **info@sk-mir.com.**

Нормативно встановлені вимоги до оформлення звернення .

Письмові звернення споживачів можуть бути надіслані, як клієнтами, так і їх уповноваженими особами (повноваження яких: на подання звернення, отримання інформації тощо має бути підтверджено документально) поштою, засобами електронного зв'язку чи надані особисто.

Письмові звернення в електронній формі можуть прийматись на визначену умовами Договору страхування електронну адресу та/ або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті Компанії, адреси сторінки в соціальних мережах, мобільних додатків, за технологією чат ботів або месенджерів Компанії тощо.

У письмовому та усному зверненні клієнта має міститися наступна інформація:

- 1). прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання клієнта (якщо заявник є фізичною особою або фізичною особою-підприємцем);
- 2). найменування юридичної особи, місцезнаходження, ЄДРПОУ, ПІБ уповноваженої особи, підпис, відтиск печатки (за наявністю);
- 3). адреса за якою клієнтом отримано послугу;
- 4). суть порушеного права чи законного інтересу;
- 5). номер договору страхування, справи про страхове відшкодування тощо;
- 6). підпис особи;
- 7). письмове звернення в електронній формі також повинно містити інформацію щодо електронної поштової адреси, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування безпосередньо кваліфікованого електронного підпису (КЕП) при надсиланні письмово звернення в електронній формі споживачем фізичною особою не вимагається, проте в будь-якому випадку звернення має містити підпис в тому числі, але не виключно простий електронний. .

Застосування кваліфікованого електронного підпису(КЕП) уповноваженої особи є обов'язковим при надсиланні електронного звернення *клієнтом юридичною особою, фізичною особою – суб'єктом підприємницької діяльності*.

Якщо звернення є скаргою, до звернення додаються наявні у споживача рішення або копії рішень керівників структурних підрозділів Компанії, що приймалися раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. Оригінали наданих документів після розгляду звернення повертаються Компанією заявнику.

Письмове звернення в паперовій формі повинно бути надруковане або написане від руки розбірливо та підписано заявником (групою заявників) власноручним підписом із зазначенням дати.

Права споживача при зверненні

Споживач, який звернувся зі зверненням до Компанії має право:

- 1) особисто викласти аргументи уповноваженій особі, якою оброблювалось звернення;
- 2) ознайомлюватися з документами за результатом обробки його звернення відповідно та в межах умов, передбачених Договором страхування;
- 3) подавати додаткові документи або наполягати на їх запиті ;
- 4) бути присутнім при розгляді звернення ;
- 5) мати уповноважену особу, повноваження якої повинні бути підтверджені документально у порядку встановленому нормами чинного законодавства України;
- 6) одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- 7) заявляти вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення.

Права Компанії не розглядати звернення:

Компанія має право не розглядати звернення якщо:

- 1) звернення надіслано повторно від одного і того ж клієнта з одного і того ж питання, що раніше було вирішено по суті;
- 2) предмет звернення є предметом позову до суду з ініціативи клієнта;
- 3) з питань, які порушено у зверненні судом прийнято рішення, яке набрало законної сили;
- 4) питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції та повноважень Компанії;
- 5) звернення є анонімним або оформлене без дотримання норм чинного законодавства України та даного Положення
- 6) звернення не може бути прочитано в зв'язку з нерозбірливим почерком.

Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень та компетенцій Компанії, таке звернення у термін не більше п'яти робочих днів від дня його отримання повертається заявнику, яким останнє подано/надіслано.

Компанія має право припинити розгляд звернення, якщо отримано вимогу клієнта, регулятора, органу державної влади про залишення його без розгляду.

Письмові заяви, скарги або претензії, в яких відсутнє прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи (для юридичних осіб - повне найменування), поштова/електронна адреса і підпис можуть бути визнані анонімними за погодженням Уповноваженої особи та не підлягати до розгляду.

Особистий прийом громадян

У період дії воєнного стану особистий поточний прийом громадян встановлений нормами Закону України «Про звернення громадян» не проводиться. Записатись на особистий прийом до керівника ПрАТ СК «ПЕРЕМОГА» Ви можете в дистанційному режимі за електронною адресою: info@sk-mir.com.

Конфіденційність інформації, отриманої у зв'язку з розглядом звернень клієнтів, органів державної влади, вимог/звернень регулятора.

Вся інформація, отримана працівниками Компанії у зв'язку з розглядом звернень клієнтів, органів державної влади, вимог/звернень регулятора в ході їх розгляду є службовою і має конфіденційний характер.

Інформація, що вказується в зверненні та додані до них документи, при наявності від заявника згоди/розпорядження на її розголошення, не є конфіденційною інформацією винятково для особи, чії дії (бездіяльність) оскаржуються.

Якщо Ви не задоволені та/або з будь-яких послуг, які надаються ПрАТ СК «ПЕРЕМОГА» Вам не вдалось вирішити шляхом переговорів Ви можете звернутись до регулятора – **Національного банку України:**

Для зручності та дієвості заходів щодо прав споживачів **Національний банк України має своє:** офіційне Інтернет-представництво Національного банку України, з захисту прав споживачів (за заявою встановленої форми) за електронною адресою nbu@bank.gov.ua та/або:

Поштова адреса для оистувань: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priymati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>

Голова Наглядової ради ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ПЕРЕМОГА» _____ / Лазарєв С. В. /

Член Наглядової ради ПрАТ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ПЕРЕМОГА» _____ /Вродзинська О.С./

