

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішенням Наглядової ради**

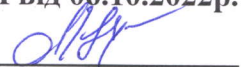
**Приватного акціонерного товариства**

**«Страхова компанія «НАДІЙНА»**

**Протокол засідання Наглядової ради**

**№23П від 06.10.2022р.**

**Голова Наглядової ради** \_\_\_\_\_



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО РОЗГЛЯД СКАРГ СПОЖИВАЧІВ**  
**ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА**  
**«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розгляд скарг споживачів ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (надалі - Положення) є внутрішнім документом ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (надалі - Страховик), розроблено відповідно до Закону України «Про страхування», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», нормативних актів Правління Національного банку України (інших органів, що здійснюють державне регулювання страхового ринку).

1.2. Положення встановлює загальні правила взаємодії між Страховиком та Страхувальниками щодо здійснення захисту прав споживачів та регламентує механізм опрацювання скарг від пред'явників, які є або планують стати споживачами фінансових послуг Страховика.

1.3. У цьому Положенні застосовуються такі поняття та терміни:

Страховик - Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «НАДІЙНА»:

Адреса: 04114, Україна, місто Київ, вул. Вишгородська, буд. 45А/6, оф. 8;

Тел.: (044) 428 14 19, (044) 428 14 25;

Електронна пошта: [office@nadiyna.com.ua](mailto:office@nadiyna.com.ua)

Пред'явник скарги – фізична або юридична особа, яка вважає порушеними свої права та інтереси, що прямо впливають із законодавства про фінансові послуги та/або договору страхування.

Уповноважена особа з розгляду скарг (надалі Уповноважена особа) – Президент Страховика або інша особа, уповноважена наказом Президента Страховика.

1.4. Пред'явник, який вважає порушеними свої права та інтереси, що впливають з умов діючого законодавства та/або договору страхування може звернутися зі скаргою до Страховика, або до відповідних державних органів України, перелік яких вказаний на сайті Страховика за посиланням - <https://nadiyna.com.ua/>.

1.5. Об'єктом оскарження може бути:

- порушення прав, передбачених законодавством для надавача фінансових послуг;
- порушення прав, передбачених договором страхування.

1.6. Не підлягають розгляду скарги щодо:

- вибору Страховика (крім - випадків коли таке право надано законодавством страхувальнику);
- дії Страховика, що оскаржуються у суді.

1.7. У разі звернення Пред'явника скарги до суду з заявою про вирішення спору до завершення розгляду скарги, розгляд скарги припиняється.

## **2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ СКАРГ ДО СТРАХОВИКА**

2.1. Скарга повинна бути викладена письмово та підписана Пред'явником скарги або уповноваженою ним особою (з додаванням відповідних документів на підтвердження повноважень). Також можливо подання скарги в електронній формі з накладанням кваліфікованого електронного підпису Пред'явника скарги або уповноваженої ним особою шляхом направлення скарги на електронну пошту Страховика.

2.2. Скарга повинна містити:

- найменування, адресу, телефон, адресу електронної пошти (за наявності) Страховика та Пред'явника скарги;
- зміст порушених прав Пред'явника скарги;
- вимоги до Страховика;
- підпис/ кваліфікований електронний підпис та за наявності, кваліфіковану електронну печатку;
- зазначення дати підписання/кваліфікованої електронної позначки часу;

2.2.1. До скарги мають бути додані:

- копія спірного договору страхування, а у разі неможливості надання копії договору, надати відомості про договір страхування, зокрема, найменування Страховика та Страхувальника, номер договору, назва договору, дата укладення договору та дата оплати страхового платежу;
- інші документи чи копії документів, що підтверджують порушення прав та інтересів Клієнта;
- належним чином завірена копія документу на підписання скарги та представлення інтересів (у разі, якщо інтереси Пред'явника скарги представляє уповноважена ним особа).

2.3. Пред'явник скарги або його уповноважена особа мають право включити до скарги й іншу інформацію, що стосується предмету скарги.

2.4. Пред'явник скарги або його уповноважена особа можуть письмово відкликати скаргу.

2.5. Скарга може бути подана до Страховика в електронному вигляді, шляхом надсилання на вказану в п. 1.3 цього Положення електронну адресу, за умови дотримання вимог цього Положення, включаючи пункти 2.1. та 2.2 цього Положення.

2.6. Днем подання Пред'явником скарги документів зі скаргою вважається день фактичного отримання скарги відповідальним за прийом кореспонденції підрозділом Страховика з проставленням вхідного номеру та дати.

2.7. Скарги, що надійшли в електронному вигляді реєструються та обробляються в порядку, визначеному п. 2.6. цього Положення.

### **3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

3.1. Після реєстрації, Скарга не пізніше другого робочого дня, передається до Уповноваженої особи.

3.2. Уповноважена особа проводить попередню перевірку скарг у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Страховика до компетенції яких відносяться питання викладені в Скарзі).

3.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язанні надавати пояснення та при необхідності документи Уповноваженій особі протягом 2 (двох) днів.

3.4. Розгляд скарги та відповідь на неї Уповноваженою особою проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

3.4.1. Лист-відповідь на скаргу направляється Пред'явнику скарги поштовим (або електронним) зв'язком.

3.5. У разі особливої складності скарги або необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в пункті 3.4 цього Положення, може бути подовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у визначений цим Положенням строк Клієнту має бути надіслана відповідь з повідомленням про подовження строку розгляду звернення та обґрунтування причин такого подовження.

3.6. За результатами розгляду скарги Уповноважена особа приймає одне з рішень:

- задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів для виконання (у разі необхідності на розгляд Голови Правління);

- відмова у задоволенні скарги;

- залишення скарги без розгляду.

3.7. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в розділі 2 цього Положення, а також, якщо Скарга подана повторно і по ній вже приймалося рішення, про що повідомляється Пред'явнику скарги поштовим зв'язком (або електронним зв'язком).

3.8. В разі не згоди з прийнятим рішенням Пред'явник скарги може звернутися до відповідних державних та судових органів визначених діючим законодавством України.

### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СТРАХОВИКА**

4.1. Працівники Страховика несуть персональну відповідальність за виконання вимог цього Положення у визначені цим Положенням строки.

4.2. У разі не виконання вимог Положення, працівників може бути притягнуто до відповідальності згідно з вимогами організаційно-розпорядчих документів Страховика та/або вимог Законодавства України.

## **5. ФОРС МАЖОР**

5.1. Наявність та строк дії обставин форс-мажору (непереборної сили) має бути належно підтверджено уповноваженим компетентним органом держави.

5.2. У випадку настання обставин форс-мажору (непереборної сили), строк зазначений в п. 3.4 цього Положення продовжується відповідно часу, протягом якого діють такі обставини.

## **6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

6.1. Це Положення набирає чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою Страховика.

12.2. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені тільки шляхом їх затвердження Наглядовою радою Страховика.

12.3. З прийняттям нової редакції Положення, попередня редакція Положення автоматично втрачає чинність.

12.4. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, включаючи нормативно-правові акти НБУ, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів чи зміни чинних актів, це Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України, в тому числі чинним нормативно-правовим актам НБУ.

12.5. До внесення відповідних змін у Положення, працівники Страховика у своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства.