

Додаток №1  
до наказу Президента  
ПРАТ «СК «НАДІЙНА»  
№342-в від 25.03.2024р.

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**  
**СПОЖИВАЧІВ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ**  
**ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА**  
**«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок взаємодії та розгляду звернень споживачів страхових послуг ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (надалі – Положення) розроблене відповідно до Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про страхування», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 199 від 29.12.2023, інших нормативно-правових актів України.

1.2. Це Положення розроблено з метою покращення якості надання Товариством страхових послуг, захисту прав споживачів фінансових послуг та визначає порядок розгляду письмових звернень.

1.3. Споживачем послуг Товариства є фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу із страхування, яку надає Товариство, для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою та незалежною професійною діяльністю.

1.4. Взаємодія зі споживачами послуг Товариства ґрунтується на таких принципах:

1.4.1. забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів послуг Товариства, у тому числі при врегулюванні збитків за страховими випадками (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

1.4.2. забезпечення своєчасного надання споживачеві необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема, про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;

1.4.3. добровільності отримання послуги споживачем та уникнення будь-яких форм введення споживачів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

1.4.4. захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до законодавства;

1.4.5. недопущення будь-якої форми необґрунтованої дискримінації споживачів;

1.4.6. ефективного контролю за якістю надання фінансових та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів;

1.4.7. сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів послуг Товариства, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням такими послугами;

1.4.8. забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які безпосередньо надають послугу Товариства, та страхових агентів);

1.4.9. забезпечення захисту персональних даних споживачів;

1.4.10. створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання послуг Товариством.

1.5. У цьому Положенні терміни вживаються у такому значенні:

1.5.1. Страховик – ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (скорочене найменування – ПРАТ «СК «НАДІЙНА»), код ЄДРПОУ 34350924.

1.5.2. Страхувальник - особа, яка уклала із страховиком договір страхування або є страхувальником відповідно до законодавства.

1.5.3. Споживач - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати.

1.5.4. Клієнт - особа, яка звернулася за отриманням або користується страховою чи перестраховою послугою.

1.5.5. Застрахована особа - фізична особа, визначена страхувальником у договорі страхування, життя, здоров'я, працездатність якої є об'єктом страхування за договором страхування.

1.5.6. Страхова послуга – вид фінансової послуги, що надається страховиком для забезпечення потреби потенційного страхувальника у страховому захисті на підставі договору страхування.

1.5.7. Посередницькі послуги – одна або декілька послуг, спрямованих на отримання споживачем фінансової послуги, пов'язані з інформуванням, консультуванням, пропонуванням, підготовкою, укладенням та виконанням (супроводом) договорів страхування, одержанням платежів у межах цих договорів.

1.5.8. Регулятор – Національний банк України.

1.5.9. Звернення – викладені Споживачем та адресовані Страховику в письмовій (паперовій чи електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.5.10. Веб-сайт Товариства – сукупність даних, електронної (цифрової) інформації, програмних засобів, процедур і правил, розміщених за адресою: <https://nadiyna.com.ua>, які використовуються Товариством для надання фінансових послуг.

1.5.11. Таємниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома страховику (перестраховику) або страховому посереднику у зв'язку з укладанням та/або виконанням договору страхування (перестраховування) та розголошення якої може заподіяти матеріальну чи моральну шкоду такому клієнту. Таємниця страхування належить до таємниці фінансової послуги.

1.5.12. Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, застосовуються у значенні, визначеному чинним законодавством України.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ОТРИМАННІ СТРАХОВИХ ПОСЛУГ**

2.1. Споживач перед та під час отримання страхової та/або посередницької послуги має право на:

2.1.1. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про страхову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2.1.2. належну якість отримуваної страхової та/або посередницької послуги та обслуговування;

2.1.3. конфіденційність отримання страхової послуги та інформації про надання страхової послуги, крім випадків, встановлених законом;

2.1.4. захист своїх прав, у тому числі, шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання страхових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

2.1.5. прийняття добровільного рішення про отримання страхової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

2.1.6. обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.7. відмовитись від договору страхування або достроково припинити його дію в порядку, передбаченому чинним законодавством та таким договором.

2.2. Споживач з метою отримання страхової та/або посередницької послуги зобов'язаний:

2.2.1. відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок її надання;

2.2.2. враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

2.2.3. звертатися, у разі необхідності, до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

2.2.4. надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема, документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

2.3. Споживач має також інші права та обов'язки, встановлені законодавством та/або договором.

### **3. ПРАВО СПОЖИВАЧІВ НА ІНФОРМАЦІЮ**

3.1. Страховик розкриває Споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті <https://nadiyna.com.ua>. Страховик забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті, не менше ніж за останні три роки.

3.2. Страховик або посередник на вимогу Споживача зобов'язаний надати йому наступну інформацію про Страховика:

3.2.1. відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

3.2.2. перелік його керівників;

3.2.3. розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;

3.2.4. іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

3.3. При зверненні Споживача до Страховика або посередника з метою отримання фінансової послуги Страховик або посередник зобов'язаний надати необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про страховий продукт, про Страховика та страхового посередника, якщо страховий продукт реалізується за участю страхового посередника, з метою прийняття клієнтом усвідомленого рішення про укладення договору страхування.

3.4. Інформація про страховий продукт, про Страховика та страхового посередника надається в обов'язку не меншому, ніж передбачено Законом України «Про страхування».

3.5. Інформація про страховий продукт та про Страховика розміщується на веб-сайті Страховика та надається споживачеві у вигляді посилань на веб-сайт. Така інформація за домовленістю із Споживачем може бути надана йому у інший спосіб із можливістю підтвердження факту надання такої інформації.

3.6. Інформація про страхового посередника надається Споживачу у паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті страхового посередника (за наявності), та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю зі Споживачем, за умови можливості підтвердження факту надання інформації. Така інформація може розміщуватися на веб-сайті Страховика.

3.7. Страховий продукт, що пропонується Споживачеві має відповідати вимогам та потребам клієнта у страхуванні. До укладення договору страхування Страховик (страховий посередник) на підставі отриманої від споживача інформації зобов'язаний з'ясувати потреби та вимоги цього Споживача у страхуванні.

3.8. Страховик надає клієнтам наступну інформацію про діяльність надавача фінансових послуг, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті:

3.8.1. інформацію про надавача фінансових послуг:

- а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
- б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
- в) відомості про склад органів управління;
- г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
- г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;
- д) інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;
- е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;
- є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;
- ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

3.8.2. перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, порядок та умови їх надання;

3.8.3. вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

3.8.4. інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

3.8.5. найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

3.9. Перед укладенням договору страхування Страховик зобов'язаний повідомити клієнту:

3.9.1. найменування та місцезнаходження Страховика (у тому числі відокремленого підрозділу страховика, який укладає договір страхування), його ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

3.9.2. відомості про ліцензію на здійснення діяльності із страхування та спосіб перевірки її актуальності;

3.9.3. перелік послуг із страхування, які можуть надаватися Страховиком на запит клієнта, порядок та умови консультування клієнтів щодо страхових послуг;

3.9.4. вид винагороди, яку працівник з реалізації Страховика (у разі залучення працівника до реалізації страхового продукту) отримає при укладенні договору страхування, в тому числі порядок та умови її виплати;

3.9.5. інформацію про будь-які інші платежі (крім страхових премій), які клієнт буде зобов'язаний сплатити у разі укладення договору страхування;

3.9.6. інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (зокрема, про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу Страховика, за якою приймаються скарги клієнтів);

3.9.7. іншу інформацію, визначену законами України та нормативно-правовими актами Регулятора.

3.10. Інформація, визначена в п. 3.9. Положення, надається Споживачу в паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Страховика, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Споживача чи програмний застосунок, або в інший

спосіб за домовленістю зі Споживачем, за умови можливості підтвердження факту надання інформації.

3.11. Інформація надається Споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що Споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

3.12. На вимогу Споживача Страховик безоплатно надає йому проект договору про страхування у формі паперового або електронного документа (за вибором Споживача). Положення цього пункту не застосовується, якщо Страховик у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору зі Споживачем.

3.13. Після припинення дії договору страхування, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, Споживач за письмовим запитом має право отримати від Страховика інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Регулятора. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Споживача в повному обсязі за договором страхування надається Споживачеві Страховиком у вигляді довідки протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання письмового запиту Споживача. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором страхування, надається Споживачеві в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора.

3.14. Страховику заборонено розповсюджувати інформацію, що вводить Споживачів в оману.

#### **4. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ВІДМОВУ ВІД ДОГОВОРУ, ЙОГО ЗМІНУ ТА ДОСТРОКОВЕ РОЗІРВАННЯ**

4.1. Якщо це передбачено умовами укладеного договору страхування, Споживач має право протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня укладення договору відмовитися від такого договору без пояснення причин, крім випадків, якщо:

4.1.1. договір страхування був укладений на строк менше 30 (тридцяти) календарних днів;

4.1.2. повідомлено про настання події, що має ознаки страхового випадку, за цим договором страхування.

4.2. Про намір відмовитися від договору страхування Споживач повідомляє Страховика у письмовій (електронній) формі, у тому числі шляхом направлення на електронну адресу Страховика повідомлення, підписаного КЕП.

4.3. Страховик зобов'язаний повернути Споживачеві сплачену страхову премію повністю, за умови що протягом цього періоду не відбулася подія, що має ознаки страхового випадку.

4.4. Зміна умов укладеного договору страхування відбувається виключно за угодою сторін, укладеною письмово за заявою будь-якої сторони.

4.5. Споживач може достроково припинити дію укладеного із Страховиком договору страхування в односторонньому порядку, якщо це передбачено умовами такого договору. Про намір достроково припинити дію договору страхування Споживач зобов'язаний повідомити Страховика не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії договору страхування, якщо інше не передбачено договором страхування. При достроковому припиненні дії договору страхування розрахунки проводяться у порядку, передбаченому таким договором та чинним законодавством.

## **5. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ОТРИМАННЯ ЯКІСНОЇ ПОСЛУГИ**

5.1. Страховик гарантує Споживачу надання якісних послуг страхування.

5.2. Страховик внесений до Державного реєстру фінансових установ, дата та номер розпорядження: 11.07.2006 №5994, реєстраційний номер: 11101785, Свідоцтво фінансової установи серії СТ №444 від 11.06.2006, код фінансової установи: 11.

5.3. Страховик укладає договори страхування виключно на підставі ліцензій на здійснення страхування, що розміщені на веб-сайті Страховика.

5.4. Контроль та нагляд за відповідністю діяльності Страховика чинному законодавству України здійснюється Регулятором – Національним банком України.

## **6. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ТАЄМНИЦЮ**

6.1. Інформація про діяльність та фінансовий стан Споживача, яка стала відома Страховику та/або посереднику у процесі обслуговування Споживача та/або взаємовідносин з ним, є таємницею фінансової послуги.

6.2. До таємниці фінансової послуги, зокрема, належить інформація про:

6.2.1. рахунки Споживача;

6.2.2. операції, проведені на користь чи за дорученням Споживача, вчинені ним правочини;

6.2.3. фінансовий або майновий стан Споживача;

6.2.4. організацію та здійснення охорони Страховика та/або посередників та осіб, які перебувають у приміщеннях Страховика та/або посередників, а також будь-яка інформація про коди (шифрування тощо), що використовуються Страховиком та/або посередником для захисту інформації.

6.3. Страховик вживає заходів до збереження таємниці фінансової послуги, передбачених чинним законодавством та внутрішніми документами Страховика. Страховик не розкриває інформацію про надання послуги із страхування, якщо відповідно до законодавства України він зобов'язаний не розголошувати таку інформацію. Страховик, особи, які входять до складу органів управління та контролю Страховика, аудитори, ключові особи, та інші особи які є працівниками Страховика, страхові посередники та їх працівники зобов'язані зберігати таємницю страхування.

6.4. Страховик вживає заходів для збереження персональних даних Споживача у відповідності до чинного законодавства України та внутрішніх документів Страховика, які доступні для ознайомлення на веб-сайті Страховика.

## **7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТРАХОВИКА**

7.1. Страховик має право:

7.1.1. вимагати надання Споживачем достовірної та актуальної інформації (зокрема документів, що її підтверджують), необхідної для надання послуги та під час виконання договору страхування, у тому числі з метою дотримання Страховиком вимог законодавства;

7.1.2. направляти запити про надання відомостей щодо події, що має ознаки страхового випадку, до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів охорони здоров'я, юридичних осіб, які володіють інформацією про обставини події, що має ознаки страхового випадку, а також може самостійно або із залученням у встановленому законодавством порядку інших осіб з'ясувати причини, наслідки та обставини події, яка має ознаки страхового випадку;

7.1.3. відмовити Споживачеві в наданні страхової послуги за виключенням випадків, коли така відмова заборонена чинним законодавством;

7.1.4. обмінюватись інформацією про Споживача із іншими страховиками у межах процедури передачі страхового портфелю;

7.1.5. надавати інформацію, що становить таємницю страхування, іншим страховикам у межах, необхідних для укладення та/або виконання договору страхування (перестраховання), з дотриманням вимог законодавства щодо захисту персональних даних;

7.1.6. при укладенні договору страхування, за яким страхуються ризики, пов'язані з майном, провести огляд та оцінку об'єкта (об'єктів) страхування та за необхідності здійснити оцінку з метою встановлення його (їх) реальної вартості;

7.1.7. при укладенні договору страхування, за яким страхуються ризики, пов'язані із страхуванням життя та здоров'я, призначити медичне обстеження застрахованої особи з метою оцінки фактичного стану здоров'я такої особи, якщо такий огляд передбачено загальними умовами страхового продукту;

7.1.8. вимагати проходження медичного обстеження застрахованою особою в закладі охорони здоров'я, визначеному Страховиком, з оплатою Страховиком прямих витрат, пов'язаних з таким обстеженням;

7.1.9. якщо протягом дії договору страхування виявлені нові обставини, що збільшують ймовірність настання страхового випадку та/або збільшують розмір потенційного збитку, Страховик має право достроково припинити договір страхування у порядку, передбаченому чинним законодавством;

7.1.10. відмовити у розгляді звернень Споживача у випадках, передбачених цим Положенням та Законом України «Про звернення громадян»;

7.1.11. відмовити у задоволенні заяви чи скарги Споживача у разі їх необґрунтованості;

7.1.12. на реалізацію інших прав, передбачених цим Положенням, внутрішніми документами Страховика, законодавством України.

7.2. Страховик зобов'язаний:

7.2.1. надавати фінансові послуги виключно на підставі ліцензії на здійснення діяльності із страхування;

7.2.2. своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;

7.2.3. дотримуватись принципу добровільності отримання послуги клієнтом та уникнення будь-яких форм введення клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

7.2.4. відповідно до законодавства захищати і зберігати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги;

7.2.5. не допускати будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

7.2.6. розглядати звернення споживачів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегульовувати спори, у тому числі в позасудовому порядку;

7.2.7. під час надання інформації споживачу дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

7.2.8. виконувати інші обов'язки, передбачені цим Положенням, внутрішніми документами Страховика, законодавством України.

## **8. КОНТРОЛЬ СТРАХОВИКА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

8.1. Страховик залучає до надання фінансових послуг виключно осіб, які відповідають вимогам чинного законодавства до таких осіб, в тому числі щодо бездоганної ділової репутації.

8.2. Страховик при встановленні ділових відносин із особами, що залучаються до надання фінансових послуг, перевіряє інформацію та документи про таку особу на відповідність чинному законодавству.

8.3. З метою здійснення контролю за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг, Страховик розробляє, затверджує та регулярно переглядає внутрішні документи щодо порядку взаємодії та співпраці із страховими агентами, додатковими страховими агентами та субагентами.

## **9. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ**

9.1. Страховик надає Споживачам послуги зі страхування шляхом укладення договорів страхування.

9.2. До укладення договору страхування Страховик (страховий посередник) на підставі отриманої від клієнта інформації зобов'язаний з'ясувати потреби та вимоги цього клієнта у страхуванні.

9.3. З метою визначення потреб та вимог клієнта у страхуванні Страховик (страховий посередник) може запропонувати клієнту заповнити заяву на страхування за встановленою Страховиком формою або в інший спосіб визначити потреби клієнта у страхуванні залежно від специфіки та складності страхового продукту та/або типу клієнта.

9.4. Перед укладенням договору страхування Страховик (страховий посередник) зобов'язаний забезпечити клієнта доступною та вичерпною інформацією про страховий продукт, про Страховика та страхового посередника, якщо страховий продукт реалізується через страхового посередника, з метою прийняття клієнтом усвідомленого рішення про укладення договору страхування.

9.5. Договір страхування укладається виключно в письмовій формі:

9.5.1. у паперовому вигляді;

9.5.2. у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»;

9.5.3. шляхом приєднання Споживача до договору страхування, який може бути наданий йому для ознайомлення у вигляді електронного документа на власному веб-сайті Страховика за посиланням: <https://nadiyna.com.ua>.

9.6. Примірник договору страхування, укладеного у паперовому вигляді, а також додатки до нього (за наявності) надаються Страховиком Споживачу одразу після його підписання.

Примірник договору страхування, укладений у вигляді електронного документа, та додатків до нього (за наявності) вважається отриманим Споживачем, якщо договір направлений на електронну адресу такого Споживача чи направлений йому в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення. Договір, укладений у вигляді електронного документа, та додатки до нього (за наявності) повинні містити відомості про Споживача, у тому числі зазначені ним контактні дані.

9.7. Будь-які пропозиції Страховика Споживачу про зміну істотних умов договору страхування, у тому числі укладеного шляхом приєднання Споживача до договору, здійснюються у строки, встановлені договором, шляхом направлення Страховиком Споживачу повідомлення у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення.

9.8. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю Споживача, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого Споживача.

## **10. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ**

10.1. Страховик забезпечує впровадження механізму взаємодії зі Споживачами, позасудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг шляхом розгляду скарг та інших звернень Споживачів.

10.2. На всі звернення Споживачів, адресовані Страховику, поширюються вимоги цього Положення, Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів.

10.3. Звернення Споживача фінансових послуг, оформлене належним чином і подане у встановленому законодавством порядку, підлягає обов'язковому прийняттю та розгляду.

10.4. Звернення Споживача адресується Страховику або його керівнику.

10.5. Звернення Споживача викладається державною мовою. Страховик може приймати до розгляду Звернення, викладені іншими мовами.

10.6. Звернення може бути усним чи письмовим.

10.6.1. Усне звернення викладається Споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через відповідного працівника Страховика за контактним номером телефону Страховика.

10.6.2. Письмове звернення викладається Споживачем на паперовому носії та має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко.

10.6.3. Письмове звернення у паперовій формі надсилається засобами поштового зв'язку за адресою для листування Страховика.

10.6.4. Письмове звернення у вигляді сканованої копії або фотокопії оригіналу паперового звернення подається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), зокрема шляхом надсилання на електронну пошту Страховика.

10.7. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

10.8. Письмове Звернення повинно бути підписане Споживачем із зазначенням дати. Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного звернення не вимагається.

10.9. До звернення додаються копії наявних у Споживача документів, необхідних для його розгляду.

10.10. Звернення, оформлене без дотримання вимог цього Положення і Закону України «Про звернення громадян», повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 (десять) календарних днів від дня його надходження.

10.11. У разі якщо звернення не містить даних або документів, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, таке звернення може бути повернуте Споживачу з відповідними роз'ясненнями в термін не більше 5 (п'яти) днів.

10.12. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

10.13. Страховиком не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше питання вирішене по суті, про що повідомляється Споживачу.

10.14. Звернення Споживачів розглядаються Страховиком у такі строки:

10.14.1. звернення, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання;

10.14.2. звернення, які потребують додаткового вивчення – не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження;

10.14.3. звернення, які в місячний термін вирішити неможливо – не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з повідомленням про це Споживача.

10.15. На обґрунтовану письмову вимогу Споживача встановлений строк розгляду звернення може бути скорочено.

10.16. Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються Страховиком у першочерговому порядку.

10.17. Про результати розгляду звернення Споживачу повідомляється у формі, яка відповідає формі звернення (усно чи письмово в паперовому або електронному вигляді).

10.18. Звернення розглядаються Страховиком з перевіркою викладених в них фактів, отриманням, у разі необхідності, додаткових документів та інформації, особистих пояснень Споживача та/або його уповноваженого представника, подальшим прийняттям рішення відповідно до законодавства, забезпеченням його виконання, забезпеченням поновлення порушених прав, письмовим повідомленням Споживача про результати розгляду. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома Споживача в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10.19. Відповідь Страховика за результатами розгляду звернення Споживача викладається державною мовою.

10.20. Споживач має право подати скаргу (заяву, звернення) на ім'я голови виконавчого органу Страховика письмово:

10.20.1. шляхом поштового відправлення за адресою: 04114, м. Київ, вул. Вишгородська, 45А/6, оф. 8;

10.20.2. електронною поштою на адресу: [office@nadiyna.com.ua](mailto:office@nadiyna.com.ua).

10.20.3. за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Страховика, що знаходиться за посиланням: <https://nadiyna.com.ua/contacts>.

## **11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

11.1. Страховик має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Споживача під час надання фінансових послуг, за умови отримання згоди Споживача на відповідні операції з його персональними даними.

11.2. Страховик отримує, обробляє та зберігає персональні дані Споживача відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання фінансових послуг, розгляду звернень Споживачів та виконання вимог, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

11.3. Страховик є володільцем персональних даних Споживачів у складі та в обсязі, наданих Споживачем і зібраних Страховиком на виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів.

11.4. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

11.5. Споживач як суб'єкт персональних даних має право:

11.5.1. знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

11.5.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

11.5.3. на доступ до своїх персональних даних;

11.5.4. отримувати не пізніше як за 30 (тридцять) календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

11.5.5. пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

11.5.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

11.5.7. на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

11.5.8. звертатися зі скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;

11.5.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

11.5.10. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11.5.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;

11.5.12. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

11.5.13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

11.6. Страховик здійснює обробку і захист персональних даних Споживача відповідно до Конституції України, законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів.

11.7. Поширення персональних даних без згоди Споживача або уповноваженої ним особи здійснюється Страховиком виключно у випадках, визначених законом.

11.8. Використання персональних даних працівниками Страховика здійснюється лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Працівники Страховика попереджаються про обов'язок не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

11.9. Страховик використовує загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни, знищення.

11.10. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснює Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

## **12. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

12.1. Якщо Споживач вважає, що з боку ПРАТ «СК «НАДІЙНА», його представників, працівників, інших осіб під час укладення або виконання договору страхування допущені

порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, він має право подати письмову скаргу (заяву, звернення) на ім'я голови виконавчого органу Страховика письмово:

12.1.1. шляхом поштового відправлення за адресою: 04114, м. Київ, вул. Вишгородська, 45А/6, оф. 8;

12.1.2. електронною поштою на адресу: [office@nadiyna.com.ua](mailto:office@nadiyna.com.ua).

12.1.3. за допомогою форми зворотного зв'язку на сайті Страховика, що знаходиться за посиланням: <https://nadiyna.com.ua/contacts>.

12.2. Споживач має можливість звернутись з усною скаргою (заявою, зверненням) за телефонами: +38 (044) 428-14-19, +38 (044) 428-14-25.

12.3. Форма та зміст скарги (заяви, звернення) має відповідати вимогам, встановленим Законом України «Про звернення громадян».

12.4. У випадку неможливості вирішення спору шляхом переговорів, Споживач має право звернутися за захистом своїх прав та інтересів до суду за встановленою процесуальним законодавством підвідомчістю та підсудністю розгляду відповідного спору.

12.5. Державне регулювання щодо діяльності ПРАТ «СК «НАДІЙНА» здійснюється Національним банком України (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>).

Контактні номери телефонів: 0 800 505 240 або +380 (044) 298-65-55, понеділок-четвер - з 9:00 до 18:00, у п'ятницю - з 9:00 до 16:45.

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601, або в розділі «Звернення громадян» офіційного інтернет-представництва Національного банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).

Громадська приймальня

просп. Науки, 7, корп. 1, м. Київ

Розділ "Звернення громадян"

<https://bank.gov.ua/ua/contacts/>

Розділ "Захист прав споживачів"

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/>

### **13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Це Положення набирає чинності з моменту його затвердження наказом голови виконавчого органу та є обов'язковим для дотримання працівниками ПРАТ «СК «НАДІЙНА».

13.2. Зміни і доповнення до Положення оформлюються шляхом викладення Положення у новій редакції, яка затверджується наказом голови виконавчого органу.

13.3. Затвердження нової редакції Положення автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції Положення.

13.4. Усі питання, не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України.

13.5. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, в тому числі у разі внесення змін до законодавства та/або прийняття нових нормативно-правових актів, Положення діє в частині, яка не суперечить чинному законодавству України.