

ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ КЛІЄНТАМ ЩОДО УМОВ СТРАХОВИХ ПРОДУКТІВ

1. При укладенні договорів страхування за класами страхування іншими, ніж страхування життя, індивідуальна консультація надається за рішенням страховика (страхового посередника) або на запит клієнта відповідальними особами Товариства.

2. При отриманні Товариством запиту клієнта на отримання індивідуальної консультації (далі – Запит), працівник Товариства, який отримав дзвінок/лист електронною поштою, виконує наступні дії:

- 2.1. з'ясовує контактні дані клієнта;
- 2.2. з'ясовує зручний для клієнта спосіб комунікацій (телефон, месенджери, електронна пошта);
- 2.3. з'ясовує зручний для клієнта час для спілкування з відповідальною особою;
- 2.4. передає зібрану інформацію відповідальній особі шляхом направлення повідомлення електронною поштою з темою листа «Запит на індивідуальну консультацію» або передає особисто.

3. Відповідальна особа, після отримання Запиту, протягом 30 хвилин, якщо з клієнтом і на підставі отриманої від клієнта інформації не погоджено інший час, з'ясовує потреби та вимоги цього клієнта у страхуванні і надає індивідуальну консультацію.

4. Індивідуальні консультації надаються у робочі дні та робочі часи.

5. Якщо Запит отримано безпосередньо відповідальною особою, індивідуальна консультація може надаватися невідкладно, або, за домовленістю із клієнтом, у зручний для нього час.

6. Страховий продукт, що пропонується клієнту, має відповідати вимогам та потребам клієнта у страхуванні.

7. Відповідальна особа повинна ознайомити клієнта з основною інформацією про страховий продукт: перелік страхових ризиків та страхових випадків, обмеження страхування, порядок визначення та розмір страхової суми та/або страхової виплати, застосування франшизи (вид та розмір у разі її наявності); порядок дій у разі настання події, що має ознаки страхового випадку; порядок здійснення страхових виплат, підстави та порядок припинення дії договору страхування.

8. Інформація про страховий продукт, у тому числі інформаційний документ про стандартний страховий продукт, надається клієнту засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Товариства, або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

9. Відповідальна особа ознайомлює клієнта з інформацією на веб-сайті Товариства:

9.1. найменування та місцезнаходження Товариства, ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

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

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

9.4. 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).