

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Наглядової ради

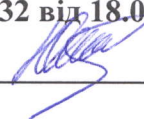
Приватного акціонерного товариства

«Страхова компанія «НАДІЙНА»

Протокол засідання Наглядової ради

№32 від 18.01.2024р.

Голова Наглядової ради _____



ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПЕРЕДДОГОВІРНІ ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про переддоговірні відносини з клієнтами ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (надалі - Положення) є внутрішнім документом ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «НАДІЙНА» (надалі - Товариство), що визначає порядок переддоговірної роботи з клієнтами Товариства.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про страхування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», внутрішніх нормативних документів Товариства.

1.3. Положення розроблено з метою:

1.3.1. приведення переддоговірних відносин з клієнтами до Закону України «Про страхування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», внутрішніх нормативних документів Товариства;

1.3.2. впорядкування процесу переддоговірних відносин Товариства з Клієнтами.

1.4. Дія цього Положення поширюється на всіх працівників Товариства, страхових посередників, додаткових страхових агентів, які перебувають у договірних відносинах з Товариством.

2. ТЕРМІНИ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ В ПОЛОЖЕННІ

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

2.2. **Стандартний страховий продукт** - страховий продукт із стандартними (типовими) умовами, які є незмінними та однаковими для невизначеного кола Клієнтів.

2.3. **Страхова послуга** - вид фінансової послуги, що надається Страховиком для забезпечення потреби потенційного Страхувальника у страховому захисті на підставі договору страхування.

2.4. **Страховий продукт** - умови страхування, які задовольняють визначені потреби та інтереси Клієнтів в отриманні страхової послуги.

2.5. **Страхування** - правовідносини щодо захисту страхових інтересів фізичних та юридичних осіб (страховий захист) при страхуванні ризиків, пов'язаних з життям, здоров'ям, працездатністю та пенсійним забезпеченням, з володінням, користуванням і розпорядженням майном, з відшкодуванням страхувальником заподіяної ним шкоди особі або її майну, а також шкоди, заподіяної юридичній особі, у разі настання страхових випадків, визначених договором страхування, за рахунок коштів фондів, що формуються шляхом сплати страхувальниками страхових премій (платежів, внесків), доходів від розміщення коштів таких

фондів та інших доходів страховика, отриманих згідно із законодавством.

3. ПРИНЦИПИ ПЕРЕДДОГОВІРНИХ ВІДНОСИН З КЛІЄНТАМИ

3.1. Своєчасне надання Клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про страхову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість страхової послуги, про Товариство та/або страхового посередника, та/або страхових агентів, та/або додаткових страхових агентів, а також про ризики, пов'язані з отриманням страхової послуги.

3.2. Добровільність отримання страхової послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу.

3.3. Захист фінансових засобів Клієнта від шахрайства та зловживань.

3.4. Захист і збереження інформації, що становить таємницю страхової послуги відповідно до Закону України «Про страхування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», внутрішніх нормативних документів Товариства.

3.5. Недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації Клієнтів.

3.6. Впровадження кращих міжнародних практик з метою постійного вдосконалення діяльності та умов надання страхових послуг.

3.7. Запобігання використанню страхової послуги для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

4.1. Клієнт перед та під час отримання страхової послуги має право на:

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

4.1.2 належну якість отримуваної страхової послуги;

4.1.3. конфіденційність отримання страхової послуги та інформації про надання страхової послуги, крім випадків, встановлених законодавством України;

4.1.4. захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, заподіяної порушенням його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання страхових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

4.1.5. прийняття добровільного рішення про отримання страхової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

4.2. Клієнт з метою отримання страхової послуги зобов'язаний:

4.2.1. відповідально обирати страхову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

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

4.2.3. звертатися, у разі необхідності, до працівників Товариства за роз'ясненням умов надання страхової послуги перед її отриманням;

4.2.4. надавати на вимогу працівника/працівників Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання страхової послуги та під час виконання договору страхування, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства України.

4.3. Право Клієнта на інформацію:

4.3.1. при зверненні Клієнта до Товариства з метою отримання страхової послуги, працівник/працівники Товариства зобов'язаний/зобов'язані надати інформацію про страхові продукти, що пропонуються в межах страхових послуг;

4.3.2. працівник/працівники Товариства зобов'язаний/зобов'язані розкривати Клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці) Товариства, включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства вважається належним виконанням вимоги про письмову форму надання інформації;

4.3.3. перед укладенням Договору страхування працівник/працівники зобов'язаний/зобов'язані повідомити Клієнта про:

4.3.3.1. страхову послугу - загальну суму страхової премії, що повинен сплатити Клієнт у зв'язку з отриманням страхової послуги;

4.3.3.2. істотні умови Договору страхування, включаючи:

- строк дії Договору страхування;
- наявність у Клієнта права відмови від Договору страхування, права розірвання, припинення Договору страхування, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
- порядок внесення змін до Договору страхування;
- механізми захисту прав споживачів страхових послуг;
- можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;

4.3.4. інформація, зазначена в пункті 4.3.3. Положення, надається Клієнту в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-

сторінці) Товариства, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з Клієнтом;

4.3.5. інформація, зазначена в пункті 4.3.3. Положення, надається Клієнту у спосіб, що не ускладнює розуміння суті страхової послуги, її істотних умов та не створює враження, що Клієнт не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання страхової послуги є операційно неможливим;

4.3.6. на вимогу Клієнта працівник/працівники Товариства зобов'язаний/зобов'язані безоплатно надати Клієнту проект Договору страхування у формі паперового або електронного документа (за вибором Клієнта). Умови цього пункту не застосовується, якщо працівник/працівники Товариства у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення Договору страхування з Клієнтом;

4.3.7. працівник/працівники Товариства під час надання інформації Клієнту про страхову послугу зобов'язаний/зобов'язані дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

5. ДОГОВІР СТРАХУВАННЯ

5.1. Страхова послуга надається на підставі Договору страхування, який укладається, змінюється, припиняється, виконання зобов'язань за яким забезпечується відповідно до вимог цивільного законодавства України з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про страхування», Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

5.2. Договір страхування укладається виключно в письмовій формі з дотриманням вимог Цивільного кодексу України, встановлених до письмової форми правочину:

5.2.1. у паперовій формі; або

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

5.2.3. у порядку, передбаченому законодавством України про електронну комерцію.

6. ТАЄМНИЦЯ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ

6.1. Інформація про діяльність та фінансовий стан Клієнта, що стала відома працівнику/працівникам Товариства у процесі обслуговування клієнта та/або взаємовідносин з Клієнтом, або стала відома третім особам під час надання страхових послуг, є таємницею страхової послуги.

6.2. До таємниці страхової послуги належить інформація про:

6.2.1. рахунки Клієнта;

6.2.2. укладені Клієнтом Договори страхування;

6.2.3. фінансовий або майновий стан Клієнта;

6.2.4. організаційно-правову структуру Клієнта - юридичної особи, її керівників, напрями діяльності;

6.2.5. діяльність Клієнтів або інша інформація, що становить комерційну таємницю, про будь-який проект, винахід, зразки продукції тощо, інша комерційна інформація.

7. ВИЗНАЧЕННЯ ПОТРЕБ КЛІЄНТІВ

7.1. До укладення Договору страхування працівник/працівники Товариства на підставі отриманої від Клієнта інформації з'ясовує/з'ясовують потреби та вимоги цього Клієнта у страхуванні.

7.2. З метою визначення потреб та вимог Клієнта у страхуванні працівник/працівники Товариства може/можуть:

7.2.1. запропонувати Клієнту заповнити заяву на страхування за встановленою в Товаристві формою;

7.2.2. надати консультацію Клієнту про Страховий продукт, Стандартний страховий продукт (у разі наявності);

7.2.3. визначити потреби Клієнта у страхуванні залежно від специфіки та складності Страхового продукту у інший зручний для Клієнта спосіб.

7.3. Працівник/працівники Товариства забезпечує/забезпечують Клієнта доступною та вичерпною інформацією про Страховий продукт, Стандартний страховий продукт (у разі наявності), про Страховика та страхового посередника, якщо Страховий продукт реалізується через страхового посередника, з метою прийняття Клієнтом усвідомленого рішення про укладення Договору страхування.

8. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРАХОВИЙ ПРОДУКТ, ЯКА НАДАЄТЬСЯ КЛІЄНТУ ДО УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ

8.1. Працівник/працівники Товариства до укладення Договору страхування надає/надають Клієнту інформацію про Страховий продукт, що пропонується, з урахуванням специфіки страхового продукту та потреб Клієнта. Форма та вимоги до надання інформації про страховий продукт встановлюються нормативно-правовими актами Національного Банку України.

8.2. Інформацію про Стандартний страховий продукт (у разі його наявності) працівник/працівники Товариства надає/надають Клієнту у вигляді уніфікованого (стандартизованого) документа, що містить загальну інформацію про такий продукт (далі - інформаційний документ про стандартний страховий продукт).

8.3. Товариство розробляє та затверджує інформаційний документ про Стандартний страховий продукт окремо щодо кожного страхового продукту та розміщує такі інформаційні документи на власному веб-сайті.

8.4. В інформаційному документі про Стандартний страховий продукт зазначається така інформація:

8.4.1. назва «Інформаційний документ про стандартний страховий продукт» із зазначенням назви Стандартного страхового продукту;

8.4.2. інформація про клас страхування (ризиків в межах відповідного класу), стислий опис Стандартного страхового продукту;

8.4.3. стислий опис страхових ризиків та обмежень страхування, мінімальний та/або максимальний розмір страхової суми (ліміти відповідальності), застосування франшизи (вид та розмір у разі її наявності);

8.4.4. відомості про територію, на яку поширюється дія Договору страхування;

8.4.5. порядок та строки сплати страхової премії;

8.4.6. винятки із страхових випадків та підстави для відмови у страховій виплаті;

8.4.7. обов'язки сторін при укладенні та протягом строку дії Договору страхування;

8.4.8. порядок дій у разі настання події, що має ознаки страхового випадку;

8.4.9. порядок здійснення страхових виплат;

8.4.10. строк дії Договору страхування, включаючи інформацію про період страхування (при наявності таких періодів);

8.4.11. підстави та порядок припинення дії Договору страхування;

8.4.12. посилання на документи, в яких міститься повна інформація про Стандартний страховий продукт та умови Договору страхування;

8.4.13 інша інформація залежно від особливостей Страхового продукту.

8.5. Інформація про Страховий продукт, у тому числі інформаційний документ про Стандартний страховий продукт, надається Клієнту в паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Страховика або страхового посередника, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю з Клієнтом.

8.6. Якщо Страховий продукт пропонується разом із супутнім/додатковим товаром (наприклад: укладення договору страхування в автосалоні), роботою або послугою, що не є страховою, як складова одного пакета або договору, працівник/працівники Товариства:

8.6.1. повідомляють Клієнта про наявність можливості отримання різних складових такого пакета окремо та, якщо є така можливість, надати Клієнту опис кожної складової такого пакета, а також інформацію про вартість та витрати за кожною з них;

8.6.2. надають Клієнту інформацію про те, як придбання товару, роботи або послуги разом з укладенням Договору страхування впливає на страхове покриття, якщо ступінь страхового ризику, страхова сума, наявність або розмір франшизи, інші складові страхового покриття відрізняються залежно від укладення Договору страхування разом з придбанням додаткового товару, роботи або послуги чи окремо.

8.7. Якщо товар, робота або послуга, що не є страховою, пропонується разом з додатковою страховою послугою як складовою одного пакета або договору, працівник/працівники Товариства пропонує/пропонують Клієнту придбати такі товар, роботу або послугу окремо.

9. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ТОВАРИСТВО, ЩО НАДАЄТЬСЯ КЛІЄНТУ ДО УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ

9.1. Перед укладенням Договору страхування Клієнту надається інформація про:

9.1.1. найменування та місцезнаходження Товариства (у тому числі відокремленого підрозділу Товариства, який укладає Договір страхування), його ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

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

9.2.3. перелік послуг із страхування, які можуть надаватися Товариством на запит Клієнта, порядок та умови консультування Клієнтів щодо страхових послуг;

9.2.4. вид винагороди, яку працівник/працівники з реалізації Товариства (у разі залучення працівника до реалізації страхового продукту) отримає при укладенні Договору страхування, в тому числі порядок та умови її виплати;

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

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

9.2.7 іншу інформацію, визначену законами України та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

9.2. Інформація, визначена пунктом 9.1 Положення, надається Клієнту 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 клієнта чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю з Клієнтом, за умови можливості підтвердження факту надання інформації.

10. ІНФОРМАЦІЯ ПРО СТРАХОВОГО ПОСЕРЕДНИКА, ЯКА НАДАЄТЬСЯ КЛІЄНТУ ДО УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ

10.1. Страховий агент, додатковий страховий агент або страховий брокер перед укладенням Договору страхування зобов'язаний повідомити Клієнту:

10.1.1. своє повне та скорочене (за наявності) найменування - для юридичної особи та представництва страхового або перестрахового брокера - нерезидента або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) - для фізичної особи та фізичної особи - підприємця; ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України - для юридичних осіб або реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті) - для фізичних осіб та фізичних осіб - підприємців; місцезнаходження, адресу веб-сайту (за наявності);

10.1.2. про те, що він є страховим посередником, та свої повноваження відповідно до договору із страховиком (для додаткового страхового агента - також його договору із страховим агентом) або договору про посередницькі послуги з Клієнтом;

10.1.3. свій номер запису в Реєстрі посередників, сторінку в мережі Інтернет з посиланням на Реєстр посередників для перевірки факту його реєстрації;

10.1.4. про можливість надання індивідуальної консультації щодо умов Страхового продукту та рекомендації, який Страховий продукт максимально відповідатиме вимогам і потребам Клієнта у страхуванні;

10.1.5. про найменування, місцезнаходження Товариства, Страхові продукти якого він реалізує, перелік послуг, що надаються Товариством, сторінку в мережі Інтернет з посиланням на Реєстр;

10.1.6. про те, чи є такий страховий посередник власником істотної участі в будь-якому страховику;

10.1.7. про те, чи є будь-який страховик власником істотної участі у такому страховому посереднику;

10.1.8. вид винагороди за укладення Договору страхування, порядок та умови її виплати, в тому числі чи пропонується Договір страхування на умовах:

10.1.8.1. платності послуги страхового посередника (винагорода за реалізацію сплачується безпосередньо Клієнтом);

10.1.8.2. отримання винагороди за реалізацію від Товариства (винагорода входить до складу страхової премії);

10.1.8.3. отримання винагороди будь-якого іншого виду, включаючи економічні вигоди будь-якого виду, що пропонуються або надаються у зв'язку з укладенням Договору страхування;

10.1.8.4. про розмір та спосіб оплати послуг страхового посередника, якщо оплата таких послуг здійснюється безпосередньо Клієнтом;

10.1.8.5. інформацію про будь-які інші платежі (крім страхової премії), які Клієнт буде зобов'язаний сплатити відповідно до умов Договору страхування після його укладення;

10.1.8.6. інформацію про механізми та способи захисту прав Клієнтів (зокрема, про можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів, адресу Товариства, за якою приймаються скарги Клієнтів);

10.1.8.7. іншу інформацію, визначену законами України та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

11. ПЕРЕД УКЛАДЕННЯМ ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ ДОДАТКОВИЙ СТРАХОВИЙ АГЕНТ ЗОБОВ'ЯЗАНИЙ ПОВІДОМИТИ КЛІЄНТУ:

11.1 своє повне та скорочене (за наявності) найменування - для юридичної особи або прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) - для фізичної особи - підприємця; ідентифікаційний код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України - для юридичних осіб; реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта/номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера платника податків, повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті) - для фізичних осіб - підприємців; місцезнаходження, адресу веб-сайту (за наявності);

11.2 про те, що він є страховим посередником, та свої повноваження відповідно до договору із Товариством;

11.3. свій номер запису в Реєстрі посередників, сторінку в мережі Інтернет з посиланням на Реєстр посередників для перевірки факту його реєстрації;

11.4. про найменування, місцезнаходження Товариства, страхові продукти якого він реалізує, перелік послуг, що надаються Товариством, сторінку в мережі Інтернет з посиланням на Реєстр;

11.5. про те, чи є такий додатковий страховий агент власником істотної участі в будь-якому страховику;

11.6. про те, чи є будь-який страховик власником істотної участі у такому додатковому страховому посереднику;

11.7. вид винагороди за укладення Договору страхування;

11.8. інформацію про механізми та способи захисту прав Клієнтів (зокрема, про можливість та порядок позасудового розгляду скарг Клієнтів, адресу Товариства, за якою приймаються скарги Клієнтів);

11.9 іншу інформацію, визначену законами України та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Це Положення набирає чинності з дати його затвердження Наглядовою радою Товариства, якщо інше не визначено відповідним рішенням Наглядової ради.

12.2. Зміни до цього Положення вносяться Наглядовою ради та набирають чинності з дати їх затвердження Наглядовою радою, якщо інше не визначено відповідним рішенням Наглядової ради.

12.3. У разі невідповідності будь-якої частини Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, зокрема у зв'язку з прийняттям нових законодавчих, нормативних актів/внесенням змін до них, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить останнім.

12.4. Це Положення є внутрішнім документом Товариства, надання цього Положення третім особам відбувається відповідно до чинного законодавства України.