

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Виконавчого органу
Приватного акціонерного товариства
«Страхова компанія «Перша»
Протокол засідання Правління
№ 1-06-2024 від 07.06.2024
Голова Правління


Наталія ВАСИЛИНА

ІНСТРУКЦІЯ

про досудове/судове вирішення спорів при наданні фінансових послуг
Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Перша»

Проект підготовлено:

Директор юридичного
департаменту


Яна ЛЕВЧЕНКО

Проект погоджено:

Перший заступник Голови Правління


Віра КІТ

1. Загальні положення

1.1. Інструкція про досудове/судове вирішення спорів при наданні фінансових послуг Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Перша» (далі - Товариство) розроблена з метою покращення надання якості фінансових послуг, а саме послуг зі страхування та захисту прав споживачів Товариства.

1.2. При наданні страхових послуг Товариство керується такими принципами:

- своєчасного надання клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття свідомого рішення, зокрема про Товариство, про вартість такої послуги, про страховий продукт, про страхового посередника, та всю необхідну інформацію відповідно до Закону України «Про страхування» і нормативно-правових актів Національного банку України;
- добровільності отримання послуги клієнтом/споживачем;
- захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги та таємницю страхування відповідно до законодавства України;
- недопущення будь-яких форм дискримінації клієнта/споживача;
- недопущення конфлікту інтересів;
- ефективного контролю за якістю надання фінансових та супровідних послуг;
- розгляду звернень у порядку відповідно до внутрішніх документів Товариства та в досудовому порядку.

1.3. У випадку, якщо клієнт/споживач послуг зі страхування Товариства вважає, що зі сторони Товариства (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства), страхових посередників мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, некоректність в поведінці/ставленні, то такий клієнт має право звернутись до Товариства з заявою, пропозицією, скаргою, зверненням, клопотанням.

2. Способи досудового врегулювання

2.1. При досудовому врегулюванні клієнт/споживач фінансових послуг може звернутися до Товариства зі зверненням/пропозицією/заявою/скаргою/клопотанням (надалі – звернення) в один із таких способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження Товариства: 03150, м. Київ, вул. Фізкультури, 30;
- електронною поштою за адресою: office@persha.ua;
- усне звернення: особистий прийом керівництвом Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону гарячої лінії 0-800-301-001.

2.2. При поданні звернень споживачем/клієнтом відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення» мають бути дотримані такі вимоги:

- Звернення має бути адресоване Товариству або його керівництву.
- Звернення може бути усним чи письмовим.
- Звернення має бути подане українською мовою. Подання (надсилання) звернення до Товариства громадянином чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про персональні дані» під час опрацювання звернення Товариством, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.
- Усне звернення викладається заявником за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером гарячої лінії Товариства 0-800-301-001 або за іншим номером, оприлюдненим на вебсайті Товариства. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.
- Письмове звернення надсилається поштою або подається заявником за місцезнаходженням Товариства, зазначеним на вебсайті Товариства. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

- Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на офіційну скриньку електронної пошти Товариства або подане через форму зворотного зв'язку на вебсайті Товариства. У такому разі в електронному зверненні також має бути зазначено адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на скриньку електронної пошти Товариства.

2.3. Порядок та строки розгляду звернень регулюються відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

2.4. Умови договорів страхування Товариства містять в собі досудові добровільні механізми врегулювання спорів, які виникли при наданні/отриманні послуги.

2.5. У разі, якщо споживач (страхувальник) після відповіді Товариства усе ще вважатиме, що його права порушено, Товариство повідомляє клієнтів/споживачів (шляхом розміщення інформації на вебсайті Товариства), що Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів та порядок розгляду їх звернень здійснюється відповідно до законодавства про захист прав та інтересів споживачів фінансових послуг.

Реквізити органу, що здійснює державне регулювання, а також захист прав споживачів: Національний банк України.

Місцезнаходження: 01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9.

Телефон: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55.

E-mail: nbu@bank.gov.ua, web-сайт: bank.gov.ua

2.6. У разі не досягнення згоди клієнт/споживач має право звернутись до суду за захистом його порушених прав.

3. Реалізація права на судовий захист порушених прав при наданні фінансових послуг

3.1. Відповідно ч. 3 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено пільги та права в рамках судового звернення за захистом прав споживачів.

3.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

3.3. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду загальної юрисдикції: за місцезнаходженням Товариства або за місцем заподіяння шкоди відповідно до ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.