

## МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВІ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КРАЇНА»

Особа, яка є споживачем фінансових послуг АТ «Страхова компанія «КРАЇНА» (надалі – АТ «СК «КРАЇНА», Страховик), або має намір стати споживачем таких послуг, має право звернутись до АТ «СК «КРАЇНА» з відповідним зверненням - пропозицією, зауваженням, заявою, клопотанням чи скаргю, а АТ СК «КРАЇНА» зобов'язане розглянути його у відповідності до вимог чинного законодавства України та внутрішніх документів АТ «СК «КРАЇНА».

Споживачем фінансових послуг (надалі – споживач) є фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

### I. Способи звернення до АТ «СК «КРАЇНА».

Споживач фінансових послуг АТ «СК «КРАЇНА» за своїм вибором може звернутись до АТ «СК «КРАЇНА» в будь-який з наведених нижче способів:

1. Усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку на телефонну лінію Контакт-центру АТ «СК «КРАЇНА» за телефонами:

0-800-500-467 (безкоштовно по Україні із стаціонарних номерів);

890 (безкоштовно з мобільного номеру з функцією «Call-Back»).

2. Письмове звернення за допомогою засобів поштового зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на адресу АТ «СК «КРАЇНА» для листування: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7.
3. Письмове звернення за допомогою засобів Інтернет-зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на електронну пошту (e-mail) АТ «СК «КРАЇНА»: [krayina@krayina.com](mailto:krayina@krayina.com).
4. Заповнення спеціальної форми «Зворотній зв'язок», розміщеної на офіційному сайті АТ «СК «КРАЇНА»: [www.krayina.com](http://www.krayina.com).

5. Особисте або через уповноважену особу подання письмового звернення безпосередньо до АТ «СК «КРАЇНА» за адресою: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7.

6. Особистий прийом керівництвом або посадовими особами АТ «СК «КРАЇНА» за адресою: 04053, м. Київ, Кудрявський узвіз, 7 шляхом попереднього запису за телефоном, згідно Графіку прийому у встановлені дні та години, який розміщений на офіційному сайті АТ «СК «КРАЇНА»: [www.krayina.com](http://www.krayina.com).

*Примітка. У зв'язку з введенням в Україні воєнного стану особистий прийом споживачів в АТ «СК «КРАЇНА» тимчасово припинено з метою забезпечення життя та здоров'я громадян та працівників. Разом з тим, споживачам забезпечена можливість реалізації права на звернення шляхом подання усних або письмових (електронних) звернень визначеними вище способами.*

### II. Вимоги до звернення, які мають бути дотримані споживачем фінансових послуг.

При поданні звернення споживачем мають бути дотримані вимоги, встановлені до звернень ст.5 Закону України «Про звернення громадян»:

1. **Вимоги до адресата:** звернення адресуються АТ «СК «КРАЇНА», її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.
2. **Вимоги до форми звернення:**

**2.1. Усне звернення.** Викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через Контакт-центр АТ СК «КРАЇНА».

В усному зверненні на телефонну лінію Контакт-центру АТ СК «КРАЇНА» (особистому прийомі) споживач повідомляє:

- Прізвище, ім'я, по батькові;
- Місце проживання (адреса для листування);

- Контактний номер телефону;
- Електронна поштова адреса (якщо споживач бажає отримати відповідь шляхом направлення електронного повідомлення);
- Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

**2.2. Письмове звернення.** Надсилається поштою або подається споживачем до АТ «СК «КРАЇНА» особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої мають бути оформлені відповідно до законодавства.

В письмовому зверненні має бути зазначено:

- Прізвище, ім'я, по батькові споживача;
- Місце проживання (адреса для листування);
- Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

**2.3. Електронне звернення.** Надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну пошту Товариства.

В електронному зверненні має бути зазначено:

- Прізвище, ім'я, по батькові споживача;
- Місце проживання (адреса для листування);
- Електронна поштова адреса, на яку може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку;
- Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.
- Дата звернення.

Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного звернення не вимагається та застосовується по бажанню споживача.

**3. Вимоги до мови звернення:** споживачі мають право звертатися до АТ «СК «КРАЇНА», її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

### **III. Порядок та строки розгляду звернень споживачів фінансових послуг.**

Звернення, оформлені належним чином і подані споживачами у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Звернення приймаються та реєструються підрозділом АТ «СК «КРАЇНА», відповідальним за діловодство (крім анонімних звернень, що пересилаються головному комплаєнс-менеджеру Товариства, та усних звернень, що реєструються Контакт-центром).

Якщо питання, порушені в одержаному АТ «СК «КРАЇНА» зверненні споживача, не входять до його повноважень, таке звернення, в термін не більше 5 (п'яти) днів, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення працівниками АТ «СК «КРАЇНА», таке звернення в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Звернення, оформлені належним чином і подані споживачами у встановленому порядку, розглядаються і вирішуються у термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена посадова особа АТ «СК «КРАЇНА» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів. Звернення споживачів фінансових послуг, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

З метою дотримання зобов'язання АТ «СК «КРАЇНА» щодо таємниці страхування, відповіді на адвокатські запити, подані в інтересах споживачів фінансових послуг, надаються АТ «СК «КРАЇНА» не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання запиту відповідно до вимог ч.2 ст.24 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом. Строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 (двадцяти) робочих днів у разі, якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації, про що письмово повідомляється адвокат.

Письмове звернення, подане без зазначення місця проживання, не підписане споживачем (у випадку надсилання електронного звернення – якщо файл пошкоджений/не можливо відкрити або містить не чинний сертифікат ключа у разі застосування споживачем електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису)), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає та повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями протягом 10 (десяти) днів від дня його надходження, за винятком анонімних звернень (конфіденційних повідомлень), в яких наведена інформація про випадки неприйнятної поведінки керівників або працівників АТ «СК «КРАЇНА», у тому числі про факти вчинення корупційного правопорушення або правопорушення, пов'язаного з корупцією (розгляд таких звернень здійснює головний комплаєнс-менеджер АТ «СК «КРАЇНА»).

Не підлягають розгляду АТ «СК «КРАЇНА» повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь споживачу в письмовій (електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (електронне) повідомлення.

#### **IV. Способи захисту прав споживачів фінансових послуг.**

Захист прав споживачів в АТ «СК «КРАЇНА» здійснюється шляхом розгляду та відповідного реагування на звернення споживачів, які надходять в процесі діяльності.

В разі не згоди з прийнятим рішенням АТ «СК «КРАЇНА» споживач фінансових послуг має право звернутися до відповідних державних та судових органів у порядку, визначеному чинним законодавством України.

Державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Страховика є Національний банк України (НБУ).

#### **Контактна інформація:**

Національний банк України

01601 м. Київ, вул. Інститутська, 9,

Телефон: 0800505240

Вебсайт НБУ: <https://bank.gov.ua/>

Онлайн форма звернення громадян на вебсайті НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Форма електронного звернення громадянина (.docx та .pdf), надсилається на електронну пошту НБУ: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-Б, м. Київ, 01601

З графіком особистого прийому громадян керівництвом НБУ можна ознайомитись на офіційному вебсайті НБУ.

«Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до АТ «КРАЇНА» громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування» розміщений за посиланням: <https://krayina.com/page/zakhist-prav-spozivachiv-finansovikh-poslug>