

Затверджено
Рішенням Дирекції
ТДВ СК «Альфа-Гарант»
від 10.06.2024, Протокол б/н

Порядок
взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розроблено на виконання вимоги Законів України "Про страхування", "Про фінансові послуги та фінансові компанії", "Про захист прав споживачів" та Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №194 від 27.12.2023, Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг Постановою Правління Національного банку України №199 від 29.12.2023, інших нормативно-правових актів Національного банку України та регламентує порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів.

1.2. Метою цього Порядку є встановлення єдиних принципів та процедур при:

- встановлення загальних принципів щодо взаємодії зі споживачами під час укладання договорів страхування;
- розгляді Товариством звернень споживачів;
- врегулюванні спорів щодо надання фінансових послуг.

1.3. Товариство здійснює надання послуг з дотриманням таких принципів:

- дотримання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі законодавства про рекламу на ринках фінансових послуг та законодавства щодо поширення інформації про фінансові послуги;
- недопущення будь-яких форм необгрунтованої дискримінації споживачів;
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами.

1.4. Захист прав споживачів здійснюється відповідно до законодавства про захист прав споживачів з урахуванням особливостей, встановлених Законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та «Про страхування».

1.5. Цей Порядок є обов'язковим для виконання всіма підрозділами та працівниками Товариства, які беруть участь у процесі опрацювання звернень споживачів.

2. Терміни та скорочення, які використовуються:

У цьому Порядку терміни вживаються в значеннях, визначених законодавством України про фінансові послуги та страхування.

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.

Товариство - Товариство з додатковою відповідальністю Страхова компанія «Альфа-Гарант» (код за ЄДРПОУ 32382598, місцезнаходження: 01133, м. Київ, Печерський район, бульвар Лесі Українки, 26).

Веб-сайт Товариства - <https://alfagarant.com/>

Звернення – скарги, пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) споживачів.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя

громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Право споживача на інформацію

Споживач має право на своєчасне, повне та достовірне інформування про умови страхування.

Товариство надає інформацію про:

- страхові продукти Товариства, розкриття якої здійснюється в порядку та обсязі, визначеному законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України;
- Товариство, яка відповідно до законодавства надається клієнту до укладення договору страхування шляхом розміщення на веб-сайті Товариства, зокрема:
 - 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;
 - 2) відомості про ліцензію на здійснення діяльності із страхування та спосіб перевірки її актуальності;
 - 3) перелік послуг із страхування, які можуть надаватися страховиком на запит клієнта, порядок та умови консультування клієнтів щодо страхових послуг;
 - 4) вид винагороди, яку працівник з реалізації страховика (у разі залучення працівника до реалізації страхового продукту) отримує при укладенні договору страхування, в тому числі порядок та умови її виплати;
 - 5) інформацію про будь-які інші платежі (крім страхових премій), які клієнт буде зобов'язаний сплатити у разі укладення договору страхування;
 - 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);
 - 7) інша інформація, визначену законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
- страхового посередника, яка надається клієнту до укладення договору страхування, в обсязі та порядку, визначеному законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України;
- контактну інформацію для звернення та скарг.

Інформація надається у доступній формі, що дозволяє споживачу усвідомлено оцінити свої ризики та вигоди від укладення договору.

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

3.2. Право споживача на вільний вибір

Споживач має право на вільний вибір страхових послуг і продуктів. Товариство жодним чином не обмежує цей вибір та не примушує споживача до укладення договорів, що не відповідають його потребам.

Споживач має право на отримання кількох варіантів договору страхування з різними умовами для порівняння та вибору найоптимальнішого.

3.3. Право споживача на належну якість послуг

Споживач має право на отримання страхових послуг відповідно до умов договору та законодавства України.

У разі порушення умов договору з боку Товариства (неналежна або несвоєчасне здійснення страхової виплати, необґрунтована відмова у здійсненні страхової виплати), споживач має право вимагати усунення порушень, звертатися до Товариства та Національного банку України зі скаргами або звертатися до суду для захисту своїх прав.

3.4. Право споживача на відмову від договору

Порядок відмови від договору страхування визначається загальними умовами страхового продукту, які розміщені на веб-сайті Товариства.

3.5. Право споживача на захист персональних даних

Товариство здійснює обробку персональних даних в порядку, визначеному Положенням про порядок обробки та захисту персональних даних працівників, контрагентів та отримувачів страхових відшкодувань ТДВ СК «Альфа-Гарант».

3.6. Обов'язки споживача.

- Надати Товариству достовірну інформацію, необхідну для укладення та виконання договору страхування, а також для визначення причин та обставин настання подій, які мають ознаку страхових випадків, а також розміру завданих збитків.
- Самостійно ознайомлюватись з інформацією про Товариство та страхові продукти Товариства на веб-сайті Товариства, а також з надісланими умовами та примірниками договорів страхування.
- Дотримуватися умов договору страхування та виконувати обов'язки, визначених в них.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА:

4.1. Товариство має право:

- отримувати та вимагати від споживача виконання договірних зобов'язань;
- відмовити споживачу в реалізації його прав у випадках, визначених законодавством України;
- захищати свої інтереси відповідно до законодавства України.

4.2. Товариство зобов'язане:

- розкривати веб-сайті Товариства інформацію, розкриття якої вимагається Законами України «Про страхування», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», іншими нормативно-правових актів Національного банку України;
- дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та законодавства, яке регламентує надання фінансових послуг;
- не включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Несправедливими відповідно

до законодавства України є, зокрема, умови договору, визначені частиною 3 статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів»;

- не допускати нечесної та агресивної підприємницької практики та підприємницької практики, що вводить в оману;
- забезпечити контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг при здійсненні укладання та виконання Товариством договорів страхування.

5. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

5.1. Пропозиція укласти договір страхування здійснюється шляхом розміщення пропозиції (оферти) за на веб-сайті Товариства.

5.2. Страхувальник для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання фінансової послуги самостійно ознайомлюється веб-сайті Товариства з розміщеною пропозицією (офертою), з інформацією про Договір, з інформацією про Товариство та іншою необхідною інформацією.

5.3. Реєстрація в Інформаційній системі Товариства (надалі – ІС) здійснюється під час оформлення Індивідуальної частини, в яку вносяться дані Страхувальника в обсязі, достатньому для належної ідентифікації Страхувальника та задоволення потреб Страхувальника у страхуванні.

5.4. Ідентифікації та верифікації Страхувальника проводяться відповідно до Закону України “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення” та Положення про здійснення установами фінансового моніторингу, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 28.07.2020 №107, в порядку та в спосіб, визначені у внутрішніх документах Товариства, витяги з яких розміщені на сайті Товариства та доступні за посиланням на сайті Товариства <https://alfagarant.com> .

5.5. Страхувальник при оформленні Індивідуальної частини повинен зазначати повну, актуальну та достовірну інформацію необхідну для укладання та виконання Договору, створення електронного підпису, ідентифікації в інформаційній системі Товариства. Така інформація має бути чинна на момент її подання.

5.6. Після внесення всієї інформації до Індивідуальної частини та обрання умов страхування, Страхувальник отримає повідомлення на номер телефону/повідомлення на електронну адресу, що вказано при реєстрації в ІС Товариства, яке містить унікальне посилання на Особистий кабінет.

5.7. Для входу в Особистий кабінет Страхувальник використовує отриманий логін, яким є унікальне посилання на Особистий кабінет, та пароль, за збереження якого в таємниці від третіх осіб Страхувальник несе особисту відповідальність.

5.8. Після опрацювання ІС Товариства інформації Страхувальника, зазначеної при формуванні Індивідуальної частини, в Особистому кабінеті розміщується Індивідуальна частина, сформована за обраними параметрами та згенерована для підпису.

5.9. Страхувальнику надається можливість вивчити умови цього Договору, включаючи усі його суттєві умови. Пропозиція укласти Договір на умовах, визначених в Індивідуальній частині є чинною до закінчення доби, в якій її було сформовано.

5.10. У випадку згоди з умовами Індивідуальної та Публічної частини Договору Страхувальник підписує Індивідуальну частину відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» електронним підписом одноразовим ідентифікатором. Узгодженим способом передання одноразового ідентифікатора є його розміщення в Особистому кабінеті. У випадку незгоди з умовами Договору Страхувальник не підписує Індивідуальну частину одноразовим ідентифікатором.

5.11. У випадку виявлення помилок в інформації та/або умовах страхування до підписання Договору, така Індивідуальна частині формується Товариством в новій редакції та висилається новий одноразовий ідентифікатор.

5.12. Товариство підписує Договір удосконаленим електронним підписом уповноваженого представника Товариством з кваліфікованою електронною позначкою часу.

5.13. Договір вважається укладеним з моменту накладання удосконаленого електронного підпису уповноваженого представника Товариством на Індивідуальну частину, яка підписана Страхувальником одноразовим ідентифікатором.

5.14. Примірник Договору, а також додатки до нього (за наявності), надсилаються Страхувальнику одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

5.15. Узгодженим Сторонами способом надсилання (повторного надсилання) Страхувальника примірника укладеного Договору та додатків до нього є розміщення в Особистому кабінеті такого примірника Договору, що містить удосконалений електронний підпис уповноваженого представника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу, якщо інший спосіб не зазначений Страхувальником в Індивідуальній частині.

5.16. У випадку необхідності виготовлення та отримання засвідчених копій Договору на папері з цього електронного Договору, Страхувальник може звернутися до Товариства шляхом направлення листа поштою за адресою місцезнаходження Страховика або на електронну пошту: info@alfagarant.com. Засвідчена копія Договору надсилається за адресою Страхувальника, яка зазначена в Індивідуальній частині, та/або видається особисто.

5.17. Обмін іншими повідомленнями здійснюється на розсуд Товариства в електронній та/або в паперовій формах, за адресами, зазначеними в Індивідуальній частині Договору.

5.18. Спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації в електронній формі та умови доступу до них, визначаються внутрішніми політиками Товариства, витяги з яких за вимогою Страхувальника можуть бути розміщені в Особистому кабінеті.

5.19. Товариством визнаються дійсними Договір та документи, що стосуються укладання та виконання цього Договору, які підписані шляхом накладання удосконаленого електронного підпису уповноваженого представника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу, в межах повноважень, наданих довіреністю та/або договором доручення. Для укладання Договору можуть бути використанні лише удосконалені підписи представників Товариства, інформація про які розміщена на сайті Страховика <https://alfagarant.com>. Підтвердження дійсності таких документів не потребує застосування будь-яких інших процедур, окрім перевірки дійсності удосконаленого електронного підпису в спосіб, визначений законодавством України.

5.20. Удосконалений електронний підпис уповноваженого представника Товариства є таким, що пройшов перевірку, якщо він відповідає вимогам, визначеним законодавством України.

5.21. Розподіл ризиків збитків, що можуть бути заподіяні підписувачам цього Договору і третім особам, у разі використання удосконаленого електронного підпису, здійснюється за загальними принципами цивільного законодавства України. Сторона, діями якої завдано збитків іншій стороні і третім особам, зобов'язана відшкодувати такі збитки

6. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:

Споживач має право за захистом своїх прав та охоронюваних законом інтересів:

- звертатися до Товариства з будь-якими зверненнями стосовно надання страхових послуг, які подаються та розглядаються в порядку, визначеному цим Порядком;
- звернутися до Товариства з метою позасудового вирішення спорів;
- звертатись до Національного банку України, що є державним регулятором ринків фінансових послуг;

- звернутися до Моторного (транспортного) страхового бюро України у зв'язку з порушенням Товариства законодавства у сфері обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту;
- звертатися до суду.

Товариство забезпечує можливість позасудового вирішення спорів зі споживачами шляхом:

- Звернення до відповідальних осіб Товариства, уповноважених на розгляд скарг та пропозицій.
- Проведення переговорів з метою досягнення взаємоприйняттого рішення.

Споживач також має право звернутися до органів державної влади, громадських організацій або незалежних посередників для захисту своїх прав.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

7.1. НАПРАВЛЕННЯ СКАРГ ДО ТОВАРИСТВА

Право на звернення зі скаргою до Товариства має будь-яка особа, якщо вважає, що Товариством (в тому числі, будь-яким працівником або посадовою особою) було порушено її права та охоронювані законом інтереси.

Направити звернення до Товариства можливо в наступні способи:

- з використанням електронної скриньки: skarga@alfagarant.com;
- письмове звернення, надіслане засобами поштового зв'язку: 01133, Україна, м. Київ, бул. Лесі Українки, 26 або 02100 м. Київ, вул. Г. Тороповського, 14.
- письмове звернення, подане безпосередньо в офісі Товариства: 02100 м. Київ, вул. Г. Тороповського, 14
- за номером телефону в усному порядку: (044) 591-63-22, (044) 591-63-23.

7.2. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ

Звернення мають містити: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Звернення оформлене без дотримання вимог, визначених цим розділом Порядку, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Особа може подати звернення особисто або через уповноважену на це іншу особу. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Звернення в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подане іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

7.3. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ

- Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

- Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Перший заступник Генерального директора Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

7.4. У ЗВ'ЯЗКУ З ПОДАННЯМ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧ МАЄ ПРАВО:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

7.5. У ЗВ'ЯЗКУ З РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТОВАРИСТВО ЗОБОВ'ЯЗАНЕ:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- виконувати інші зобов'язання, визначені законодавством.

7.6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ:

- звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство 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 сорока п'яти днів.
- на обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.
- звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

7.7. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРШИМ ЗАСТУПНИКОМ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА ТОВАРИСТВА ЗА УЧАСТІ ЗА ПОТРЕБИ:

- працівників Департаменту врегулювання збитків (у випадку, якщо звернення пов'язане з процесом врегулювання страхових вимог);
- працівників юридичного управління;
- працівники інших підрозділів.

Під час розгляду скарг та заяв, з метою детального ознайомлення з поставленими в них питаннями Перший заступник Генерального директора Товариства має право звертатися до структурних підрозділів за поясненнями щодо обставин, які склались.

7.8. РІШЕННЯ, ЯКІ ПРИЙМАЮТЬСЯ ТОВАРИСТВОМ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ:

- Товариство може скасовувати або змінити оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- Товариство може відмовити в задоволенні вимог, викладених у заяві або скарзі;
- Товариство може прийняти та врахувати в роботі пропозицію споживача або відмовитись від прийняття такої пропозиції.

Товариство повідомляє заявника (скаржника) про результати розгляду заяви або скарги.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на нормативно-правовий акт і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

8. ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:

8.1. Державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства здійснює Національний банк України, до якого зі скаргою на дії Товариства споживачі та клієнти можуть звернутися:

- за адресою: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601,
- за номером телефона: 0 800 505 240
- за електронною поштою: nbu@bank.gov.ua,
- вебсайт: <https://bank.gov.ua/>

Інформація про порядок розгляду Національним банком України скарг міститься на офіційному Інтернет-представництві Національного банку в розділ “Звернення громадян” за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

8.2. У зв'язку з порушенням Товариства законодавства у сфері обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту скарги також можуть бути подані до Моторного (транспортного) страхового бюро України:

- яке знаходиться за адресою: м. Київ, Русанівський бульвар, буд. 8 (поштова адреса: 02002, Київ-2, а/с 272)
- телефон: +38 044-239-2030; 0-800-608-800
- E-mail: mtibu@mtibu.kiev.ua

- вебсайт: <http://www.mtsbu.ua>.

9. ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ:

9.1. У разі порушення прав споживач має право звернутися до суду для відновлення своїх прав та вимагати компенсації збитків та інших витрат, пов'язаних із захистом його прав.

9.2. Споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

9.3. До Товариства можуть пред'являтися:

- позови в суд за місцезнаходженням Товариства згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань, а саме в Печерській районній суд м. Києва (інформація про суд розміщена за посиланням: <https://pc.ki.court.gov.ua/sud2606/>);
- позови про відшкодування шкоди, заподіяної каліцтвом, іншим ушкодженням здоров'я або смертю фізичної особи, чи шкоди, заподіяної внаслідок вчинення кримінального правопорушення, можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування позивача або за місцем заподіяння шкоди;
- позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

10. КОНСОЛІДАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЇ ПРО СТАН РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ПОЗОВІВ

10.1. Товариство консолідує інформацію про стан розгляду скарг стосовно надання фінансових послуг, а також подання позовів до суду стосовно надання фінансових послуг Товариством та результати їх розгляду.

10.2. Товариство не веде окремий реєстр скарг, а реєструє їх в загальному журналі вхідної кореспонденції.

10.3. На підставі аналізу характеру отриманих скарг та причин звернень Товариство може приймати управлінські рішення щодо покращення якості надання послуг.

11. СТРОКИ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ

11.1. Скарги та заяви підлягають зберіганню протягом 5 років.

11.2. З врахуванням статті 268 Цивільного кодексу України за рішенням Голови Правління строки зберігання документів можуть бути збільшені на випадок потенційного спору зі страхувальником (застрахованою особою) з метою забезпечення належного захисту інтересів Товариства в судовому порядку.

12. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

12.1. Суб'єкти другої лінії захисту в межах повноважень під час виконання актуарної функції, функцій з контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та функції з управління ризиками страховика здійснюють контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, внутрішніх документів та процесів, пов'язаних з наданням послуг зі страхування.

12.2. На рівні Дирекції Товариства контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг є :

- Перший заступник Генерального директора Товариства, який є відповідальною особою за розгляд скарг споживачів та позасудове врегулювання спорів;
- Страховий комітет Дирекції, який здійснює нагляд за дотриманням ринкової поведінки, повноти надання страхових послуг та дотримання законодавства України про захист прав

споживачів фінансових послуг бізнес-підрозділами та страховими агентами / посередниками Товариства, залученими до реалізації страхових продуктів, відповідно до внутрішніх та процесів Товариства.

12.3. Наглядова рада Товариства в межах опрацювання звітів щодо комплаєнс-ризиків страховика.