

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом Голови Правління  
ПрАТ «Страхова компанія «ЮНІВЕС»  
№ 11/1-СК від 06 жовтня 2022 р.

\_\_\_\_\_  
А.С. Спренгелем

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ  
ТА МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «ЮНІВЕС»**

м. Київ – 2022 р.

Під зверненнями споживачів, клієнтів, осіб, на користь яких укладено договір страхування, а також які мають право на отримання страхового відшкодування, та будь-яких інших осіб Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ЮНІВЕС» розуміє викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Всі звернення розглядаються Товариством в порядку та строки розгляду скарг, викладеному у цьому Положенні.

### **ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ**

Товариство – Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ЮНІВЕС», код за ЄДРПОУ 32638319, місцезнаходження: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 72

Споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Клієнт – фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються поради, 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.

### **1. НАПРАВЛЕННЯ СКАРГ ТА ЗАЯВ ДО ТОВАРИСТВА**

1.1. Право на звернення зі скаргою до Голови Правління 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.

1.2. Направити скаргу до Товариства можливо в наступні способи:

- з використанням електронної пошти: [info-kiiev@unives.com.ua](mailto:info-kiiev@unives.com.ua)
- письмове звернення, надіслане засобами поштового зв'язку: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 72
- письмове звернення, подане безпосередньо в офісі Товариства: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, 72
- за номером телефону в усному порядку: +38 (044) 206-84-30

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

1.4. 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.

1.5. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

1.6. Скарга оформлена без дотримання вимог, визначених п.1.3 та п.1.4 цього Положення, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

## **2. СКАРГИ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ**

2.1. Скарги, які не підлягають розгляду та вирішенню:

- 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.

2.2. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Голова Правління, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

## **3. ПРАВА СКАРЖНИКА**

3.1. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до Товариства 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 Головою Правління;
- 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.

3.2. 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.

## **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ ТА СКАРГ**

4.1. Терміни розгляду скарг та заяв:

- 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, керівник відповідного органу,



підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють 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.

4.2. Розгляд скарг здійснюється особисто Головою Правління, який за необхідності долучає до участі в їх розгляді начальника Юридичного відділу.

4.3. Під час розгляду скарг та заяв, з метою детального ознайомлення з поставленими в них питаннями Головою Правління має право звертатися до структурних підрозділів за поясненнями щодо обставин, які склались.

4.4. За результатами розгляду заяви та скарги Товариство може:

- скасовувати або змінювати 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;
- відмовити в задоволенні вимог, викладених у заяві або скарзі.

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

4.6. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон 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.

## **5. ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:**

5.1. 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](mailto:nbu@bank.gov.ua),
- вебсайт: <https://bank.gov.ua/>

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priymati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>

5.2. 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](mailto:mtibu@mtibu.kiev.ua)
- вебсайт: <http://www.mtsbu.ua>

## **6. ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:**

6.1. 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.

- 6.2. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:
- за місцезнаходженням ПрАТ «СК «ІОНІВЕС» – до Голосіївського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
  - за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

## **7. КОНСОЛІДАЦІЯ ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЇ ПРО СТАН РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ПОЗОВІВ**

- 7.1. 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.
- 7.2. На підставі аналізу характеру та кількості отриманих скарг Товариство може приймати управлінські рішення.

## **8. СТРОКИ ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ**

- 8.1. Скарги та заяви підлягають зберіганню протягом 5 років.
- 8.2. 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.