

Порядок розгляду звернень споживачів

Захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема, послуги страхування, здійснюється згідно вимог законодавства України, що регулює страхову діяльність, та законодавства про захист прав споживачів.

Будь-яка особа, яка є споживачем фінансових послуг ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «РІДНА» (надалі – АТ (приватне) «СК «РІДНА» або Товариство), або має намір ним стати, має можливість звернутись до АТ (приватне) «СК «РІДНА» та викласти своє питання, зауваження, тощо, а Товариство зобов'язане розглянути його у належний строк.

Звернутись до ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «РІДНА» можна через наступні канали:

- засобами поштового зв'язку шляхом надсилання письмового звернення на адресу місцезнаходження АТ (приватне) «СК «РІДНА»: 04070, м. Київ, вулиця Ігорівська, будинок 12-А;
- з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку: звернення може бути направлено на електронну поштову адресу: (e-mail): info@sk-ridna.com.ua;
- усне звернення на особистому прийомі за адресою місцезнаходження АТ (приватне) «СК «РІДНА» 04070, м. Київ, вулиця Ігорівська, будинок 12-А;
- усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефонами, вказаними на вебсайті АТ (приватне) «СК «РІДНА» за посиланням <http://www.sk-ridna.com.ua/>.

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

- вимоги до адресата: звернення адресуються фінансовій установі, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;
- вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, контактний телефон, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається;
- вимоги до мови звернення: споживачі мають право звертатися до фінансової установи, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

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

З метою дотримання зобов'язання Товариства щодо збереження інформація про клієнтів Товариства інформація може бути надана третій особі виключно в межах та в обсязі, визначених чинним законодавством.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Якщо громадянин написав письмове звернення до АТ (приватне) «СК «РІДНА», яке відповідає вимогам Закону, на нього буде надано офіційну відповідь по суті в термін передбачений Законом України «Про звернення громадян». Відповідь буде надано на поштову адресу заявника, або іншим каналом зазначеним у зверненні (по телефону, на електронну адресу, тощо).

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

Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

З метою забезпечення дотримання вимог законодавства, прав споживачів фінансових послуг Товариство забезпечує вжиття заходів для позасудового вирішення будь-яких спорів, пов'язаних із наданням фінансових послуг, укладанням, виконанням, припиненням договорів страхування, шляхом проведення переговорів. Якщо сторони не досягнуть згоди по спірних питаннях, то вирішення спорів здійснюється у порядку, встановленому договором страхування та чинним законодавством України, зокрема, у судовому порядку.

Під час надання послуг зі страхування АТ (приватне) «СК «РІДНА» дотримується, зокрема, нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Споживачам надається вільний доступ до інформації про страхові послуги, що розміщена у місцях надання послуг.

У разі необхідності споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг **за посиланням**.

Гіперпосилання на розділ «Захист прав споживачів» офіційного інтернет-представництва Національного банку України.

Реквізити органу, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

Національний Банк України

Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Адреса для подання письмових звернень громадян:

вул. Інститутська, 11-Б, м. Київ, 01601

телефон: 0 800 505 240

Email: nbu@bank.gov.ua

сайт: <https://bank.gov.ua/>