

«Затверджую»

Генеральний директор
ТОВ СК «Нафтогазстрах»



Кіяшко А.О.

26 грудня 2021 року

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО РОЗГЛЯД СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
В ТОВАРИСТВІ З ДОДАТКОВОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ СТРАХОВА КОМПАНІЯ
«НАФТАГАЗСТРАХ»**

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблене відповідно до Закону України «Про страхування», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», нормативних актів Національного банку України (інших органів що здійснюють державне регулювання страхового ринку).

1.2. Положення встановлює загальні правила взаємодії між Товариством з додатковою відповідальністю страхова компанія «Нафтогазстрах» (надалі - Страховик) та Страхувальниками щодо здійснення захисту прав споживачів та регламентує механізм опрацювання скарг – Клієнтів, які є або планують стати споживачами фінансових послуг Страховика.

1.3. У цьому положенні застосовуються такі поняття та терміни:

Страховик – ТДВ СК «НГС»;

Адреса: 02098, м. Київ, вул. Ю. Шумського, 1А, офіс 121;

тел.: (044) 344 34 04, (0 800) 377 497;

e-mail: ngs@ngs.ua

Клієнт (Заявник) – особа, яка вважає порушеними свої права та інтереси, що прямо впливають із законодавства про фінансові послуги та /або договору страхування.

Уповноважена особа з розгляду скарг (надалі Уповноважена особа) – посадова особа Страховика, що уповноважена розглядати скарги та відповідає наступним вимогам: Займає посаду Начальника юридичного відділу.

1.4. Клієнт. Який вважає порушеними свої права та інтереси, що впливають з закону та /або договору страхування може звернутися зі скаргою до Страховика, або до відповідних державних органів України.

1.5. Об'єктом оскарження може бути:

- порушення прав, передбачених законодавством;
- порушення прав, передбачених договором страхування.

1.6. Не підлягають розгляду скарги щодо:

- вибору Страховика (крім випадків коли таке право надано законодавством страхувальнику);
- дії Страховика, що оскаржують ся у суді.

1.7. У разі звернення Клієнта до суду з заявою про вирішення спору до завершення розгляду скарги, розгляд скарги припиняється.

2. Порядок подання скарги до Страховика

2.1. Скарга повинна бути викладена письмово та підписана Клієнтом або уповноваженою ним особою (з додаванням відповідних документів).

2.2. Скарга повинна містити:

- найменування, адресу, телефон, адресу електронної пошти (за наявності) Страховика та Клієнта;
- зміст порушених прав Клієнта;

- вимоги до Страховика;
- містити підпис та зазначення дати підписання.

До Скарги можуть бути додані:

- копія спірного договору страхування, а у разі неможливості надання копії договору, надати відомості про договір страхування, зокрема, найменування Страховика та страхувальника, номер договору, назва договору, дата укладання договору та дата оплати страхового платежу;

- інші документи чи копії документів, що підтверджують порушення прав та інтересів Клієнта;

- належним чином завірена копія документу на підписання скарги та представлення інтересів (у разі, якщо інтереси Клієнта представляє уповноважена ним особа).

2.3. Клієнт або його уповноважена особа мають право включити до скарги й іншу інформацію, що стосується предмету скарги.

2.4. Клієнт або його уповноважена особа можуть письмово відкликати скаргу.

2.5. Скарга може бути подана до Страховика в електронному вигляді, шляхом надсилання на вказану в п. 1.3. цього Положення електронну адресу, за умови дотримання вимог цього Положення, включаючи пункти 2.1. та 2.2. цього Положення.

2.6. Днем подання Клієнтом скарги вважається день фактичного отримання скарги відповідальним за прийом кореспонденції підрозділом Страховика з проставленням вхідного номеру та дати.

2.7. Скарги, що надійшли в електронному вигляді реєструються та обробляються в порядку, визначеному цим Положенням.

3. Порядок розгляду скарг

3.1. Після реєстрації, Скарга не пізніше другого робочого дня передається до Уповноваженої особи.

3.2. Уповноважена особа проводить попередню перевірку скарг у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Страховика до компетенції яких відноситься питання викладене у Скарзі).

3.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язанні надавати пояснення та при необхідності документи Уповноваженій особі протягом 2 (двох) днів.

3.4. Розгляд скарги та відповідь на неї Уповноваженою особою проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

3.4.1. Лист-відповідь на скаргу направляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком.

3.5. У разі особливості складності скарги або необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в пункті 3.4. цього Положення, може бути продовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у

визначений цим Положенням строк Клієнту має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду звернення та обґрунтування причини такого продовження.

3.6. За результатами розгляду скарги Уповноважена особа приймає одне з рішень:

- задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів для виконання (у разі необхідності на розгляд Генеральному директору Товариства);
- відмова в задоволенні скарги;
- залишення скарги без розгляду.

3.7. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в розділі 2 цього Положення, а також, якщо Скарга подана повторно і по ній вже прийнято рішення, про що повідомляється Клієнт поштовим зв'язком (або електронним зв'язком).

3.8. В разі незгоди з прийнятим рішенням Клієнт може звернутися до відповідних державних та судових органів визначених діючим законодавством України.

4. Відповідальність працівників Страховика

4.1. Працівники Страховика несуть персональну відповідальність за виконання вимог цього Положення у визначені цим Положенням строки.

4.2. У разі невиконання вимог Положення, працівників може бути притягнуто до відповідальності згідно з вимогами організаційно-розпорядчих документів Страховика та/або вимог законодавства України.

Генеральний директор



Кіяшко А.О.

В цьому документі пронумеровано,
прошито та скріплено печаткою
аркушів

Генеральний директор

А. О. Кішико



Кішико А. О.