

## **ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.**

### **ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:**

У випадку, якщо клієнт ПрАТ «ПРОМСТРАХ» вважає, що з боку страхової компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення\* безпосередньо до Президента ПрАТ «ПРОМСТРАХ» І. Ю. Олійника, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ПрАТ «ПРОМСТРАХ»: 61125, м. Харків, вул. Вернадського, 1;
- електронною поштою на адресу: promstrah@iic.kharkov.ua;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: (057) 771-01-80.

*\*Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.*

*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.*

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

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.

Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням ПрАТ «ПРОМСТРАХ» – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- або
- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

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

*Відповідно до ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.*

*Відповідно до ЗУ «Про страхування» державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним Банком України.*

У разі, якщо результатом розгляду звернення до Президента ПрАТ «ПРОМСТРАХ» Олійника І.Ю., Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до уповноваженого державного органу:

**З приводу будь-яких фінансових послуг, які надає ПрАТ «ПРОМСТРАХ» до Національного банку України:**

Адреса: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

Сайт: <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>

### **Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства**

ПрАТ «ПРОМСТРАХ» на виконання вимог статті 30 Закону України «Про страхування» дотримується умов забезпечення платоспроможності страховика, зокрема щодо вимог наявності гарантійного фонду страховика. До гарантійного фонду страховика належить додатковий та резервний капітал, а також сума нерозподіленого прибутку. Компенсаційні схеми, що до захисту прав споживачів фінансових послуг відсутні.

#### **Договір про надання фінансових послуг:**

а) Страхувальник (споживач) має право на відмову від договору страхування до моменту його фактичного підписання.

б) Заяви, анкети та інші документи, які надаються Страхувальником (споживачем) Страховику як намір на укладання договору страхування, не є зобов'язанням Страхувальника до укладання такого договору страхування. Страхувальник (споживач) має право відмовитися від Договору страхування в будь-який момент до укладання такого Договору.

в) Строк дії договору страхування встановлюється за домовленістю Страховика та Страхувальника (споживача) індивідуально, відповідно до правил страхування, затверджених ПрАТ «ПРОМСТРАХ», обраних умов страхування та/або на підставі законодавчих актів, які можуть передбачати встановлення мінімального строку дії договору обов'язкового страхування.

г) Наявність у клієнта права розірвати договір чи припинити договір, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій:

Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків зі страхувальником-фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання послуги страхування зазначені в статті 28 Закону України «Про страхування» і передбачають наступне:

Дію договору страхування може бути достроково припинено за вимогою страхувальника.

Про намір достроково припинити дію договору страхування Страхувальник зобов'язаний повідомити страховика не пізніше як за 30 календарних днів до дати припинення дії договору страхування, якщо інше ним не передбачено.

У разі дострокового припинення дії договору страхування, крім договору страхування життя, за вимогою страхувальника страховик повертає йому страхові платежі за період, що залишився до закінчення дії договору, з відрахуванням нормативних витрат на ведення справи, визначених при розрахунку страхового тарифу, фактичних виплат страхових сум та страхового відшкодування, що були здійснені за цим договором страхування.

Якщо вимога страхувальника обумовлена порушенням страховиком умов договору страхування, то останній повертає страхувальнику сплачені ним страхові платежі повністю.

У разі дострокового припинення договору страхування, крім страхування життя, за вимогою страховика страхувальнику повертаються повністю сплачені ним страхові платежі.

Якщо вимога страховика обумовлена невиконанням страхувальником умов договору страхування, то страховик повертає йому страхові платежі за період, що залишився до закінчення дії договору, з вирахуванням нормативних витрат на ведення справи, визначених при розрахунку страхового тарифу, фактичних виплат страхових сум та страхового відшкодування, що були здійснені за цим договором страхування.

г) Внесення змін та доповнень до договору можливе лише за взаємною письмовою згодою страховика та страхувальника. Оформлюється шляхом укладання додаткової угоди до Договору страхування та підписується Страховиком і Страхувальником.

д) Збільшення фіксованої процентної ставки (страхового тарифу) за договором страхування без письмової згоди Страхувальника (споживача) неможливе. Зміна процентної ставки (страхового тарифу) здійснюється шляхом укладення між Страхувальником (споживачем) та Страховиком додаткової угоди до договору страхування.

### **Порядок визначення розміру страхових платежів.**

Страховий платіж (страховий внесок, страхова премія) – плата за страхування, яку страхувальник зобов'язаний внести страховику згідно з договором страхування.

Страховий тариф – ставка страхового внеску з одиниці страхової суми за визначений період страхування.

Страхові тарифи при добровільній формі страхування обчислюються страховиком актуарно на підставі відповідної статистики настання страхових випадків. Конкретний розмір страхового тарифу визначається в договорі страхування за згодою сторін. Страхові тарифи при обов'язковій формі страхування визначаються на підставі умов та правил страхування затверджених Постановами КМУ та Законами України що до таких видів страхування.