

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Генеральний директор  
ПрАТ “СК “МЕГА-ПОЛІС”  
Бондар О.В.  
Наказ №19-Од від 01.11.2021 р.

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО РОЗГЛЯД СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**  
**ПрАТ “СК “МЕГА-ПОЛІС”**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення розроблено 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 ринків фінансових послуг).

1.2. Положення встановлює загальні правила взаємодії між ПрАТ «СК «МЕГА-ПОЛІС» (надалі - Страховик) та Споживачами фінансових послуг (надалі – Споживач) 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 - ПрАТ «СК «МЕГА-ПОЛІС»:

— Контактні дані Страховика: 03049, Україна, Київ, вул. Богданівська, 24, офіс, 23; тел.: 044 290-96-09; e-mail: office@mega-polis.biz.

— Споживач - 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 ПрАТ «СК «МЕГА-ПОЛІС».

1.4. Споживач, 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);
- дій Страховика, що оскаржуються у суді.

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

## 2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ СКАРГ ДО СТРАХОВИКА

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

2.2. Скарга повинна містити:

- найменування (прізвище, ім'я та по батькові для фізичної особи), поштову адресу, контактний номер телефону, адресу електронної пошти (за наявності) Страховика та Споживача
- зміст порушених прав Споживача;
- вимоги до Страховика;
- містити підпис та дату підписання.

2.3. До скарги мають бути додані:

— копія договору страхування, невиконання положень якого стали підставою для подання скарги, а у разі неможливості надання копії договору, надати відомості про договір страхування, зокрема, найменування Страховика та страхувальника, номер договору, назву договору, дату укладення договору та дату сплати страхового платежу;

— інші документи чи копії документів, що підтверджують порушення прав та інтересів Споживача;

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

2.4. Споживач або його уповноважена особа мають право включити до скарги й іншу інформацію, що стосується предмета скарги.

2.5. Споживач або його уповноважена особа можуть письмово відкликати скаргу.

2.6. Скарга може бути подана Страховику 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- 2.3 цього Положення, а також з урахуванням наступних умов:

- Скарга та додані до неї документи повинні мати формат «.pdf», «.jpg» та мати високу роздільну здатність для можливості ідентифікації тексту (символів) документу;

- У скарзі має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним;

- Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається. 2.7. 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 письмовому та електронному вигляді реєструються та обробляються в порядку, визначеному цим Положенням.

### **3. РЕЄСТРАЦІЯ СКАРГИ ТА ВІДПОВІДІ НА НЕЇ**

3.1. Скарги, що надійшли в паперовому вигляді засобом поштового зв'язку, реєструються в журналі вхідної кореспонденції в день їх надходження.

3.2. Скарги, що надійшли в електронному вигляді на електронну пошту, зазначену в п. 1.3 Положення, реєструються в день їх надходження, якщо їх отримано Страховиком до 17 год 30 хв. В разі їх надходження після 17 год 30 хв. днем реєстрації буде наступний робочий день.

3.3. Відповідь на скаргу реєструється в журналі вихідної кореспонденції, вихідний номер та дата реєстрації зазначаються в листі.

### **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

4.1. Після реєстрації, Скарга не пізніше другого робочого дня передається Уповноваженій особі.

4.2. 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 відносяться питання викладені в Скарзі).

4.3. В разі, якщо скарга надіслана Споживачем з порушенням вимог, встановлених п. 2.1-2.3, 2.6 Положення, Уповноважена особа у 10-ти денний строк з дати реєстрації Скарги в журналі вхідної кореспонденції повідомляє Споживача про виявлені недоліки Скарги та про

необхідність їх усунення для запобігання залишення скарги без розгляду. Якщо недоліки Скарги не було усунуто Споживачем.

4.4. Структурні підрозділи та посадові особи Страховика зобов'язанні надавати пояснення та необхідні документи Уповноваженій особі протягом 2 (двох) робочих днів.

4.5. Розгляд скарги та надання на неї відповіді Уповноваженою особою проводиться протягом 30 календарних днів з дня реєстрації скарги в журналі вхідної кореспонденції, в разі подання повного пакету документів, необхідного для її розгляду. Якщо скарга не відповідає вимогам, передбаченим п. 2.2 Положення та до неї не долучено документи, передбачені п. 2.3 Положення, така скарга залишається без розгляду, про що повідомляється Споживач протягом 3-х робочих днів. Відповідь на скаргу, подану засобом поштового зв'язку в паперовому вигляді, надається Споживачу в паперовому вигляді та направляється засобом поштового зв'язку, шляхом направлення рекомендованого листа на поштову адресу, зазначену Споживачем. Відповідь на скаргу подану Споживачем в електронному вигляді надсилається на електронну адресу Споживача, зазначену у скарзі.

4.6. У разі ненадання Споживачем разом із скаргою всіх документів та даних, необхідних для прийняття Уповноваженою особою обґрунтованого рішення, скарга у термін не більше п'яти днів з дня реєстрації повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями.

4.7. У разі особливої складності скарги або необхідності з'ясування додаткових обставин, строк, визначений в пункті 3.4 цього Положення, може бути продовжено на встановлений генеральним директором Товариства термін. В такому разі Споживач в обов'язковому порядку повідомляється про подовження строку розгляду звернення з обґрунтуванням причини такого продовження. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.8. За результатами розгляду скарги Уповноважена особа приймає одне з рішень, яке підписує генеральний директор Страховика:

- задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів та/або працівників Товариства для виконання;
- відмова у задоволенні скарги;
- залишення скарги без розгляду.

4.9. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим розділом 2 цього Положення, а також, якщо Скарга подана повторно і за результатами її розгляду вже прийнято рішення, яке було надіслано Споживачу у порядку, передбаченому п. 3.5 даного Положення.

4.10. В разі не згоди з прийнятим рішенням Споживач може звернутися до відповідних державних та судових органів визначених діючим законодавством України

#### **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СТРАХОВИКА**

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

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

**Генеральний директор  
ПрАТ "СК "МЕГА-ПОЛІС"**

**О.В. Бондар**