



ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС
EUROPEAN INSURANCE ALLIANCE

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління

ПрАТ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС»

Протокол № 10/1 від «25» червня 2024 року

**ПОРЯДОК
РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ
ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ОРГАНІВ
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИВСТВА
«ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС»
(код ЄДРПОУ 19411125)**

Київ 2024

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС» (надалі за текстом – «Товариство») (надалі – Порядок) встановлює порядок взаємодії із клієнтами, зі споживачами страхових послуг (інших послуг, якщо це врегульовано законодавством), громадянами, юридичними особами, органами державної влади України та місцевого самоврядування, регулює положення щодо приймання, реєстрації та порядку розгляду звернень, що надходять до Товариства, зазначає їх права, а також визначає механізми та способи захисту прав, що діють у Товаристві у відповідності до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про страхування», Закону України «Про захист прав споживачів», Цивільного процесуального кодексу України, нормативних актів Національного банку України тощо.

1.2. Порядок встановлює алгоритми взаємодії та роботи зі зверненнями, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників ПрАТ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС» (далі – Товариство), які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.4. Терміни та визначення:

1.4.1. Звернення – викладені суб'єктом звернення та адресовані Товариству в письмовій, або усній формі (виключно фізичними особами), пропозиції (зауваження) запити, заяви (клопотання) і скарги, подані у відповідності до вимог законодавства.

1.4.2. Суб'єкт звернення – фізична особа та/або Споживач або юридична особа, органи державної влади України або місцевого самоврядування, які звертаються до Товариства з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) чи скаргою.

1.4.3. Фінансові послуги – послуги зі страхування (страхові послуги) або інші послуги дозволенні для надання страховикам.

1.4.4. Споживач страхових послуг (далі – Споживач) - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інші особи, визначені договором страхування як застраховані особи та/або вигодонабувачі, які є фізичними особами, або інші фізичні особи, які мають право на отримання страхової виплати;

1.4.5. Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

1.4.6. Пропозиція (зауваження) – звернення де висловлюються порада або рекомендація щодо діяльності Товариства.

1.4.7. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями та/або їх відсутність Товариства, його посадових осіб.

1.4.8. Уповноважена особа з розгляду скарг – посадова особа Товариства, що визначена/уповноважена розглядати скарги та займає посаду Директора Юридичного департаменту, або особа, що його заміщує.

1.4.9. Адміністративне управління – структурний підрозділ Товариства, який отримує, реєструє та передає до розгляду письмові звернення, що надійшли у паперовій та електронній

формі.

1.4.10. Таємниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома Товариству у зв'язку з здійсненням страхової діяльності.

Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, вживаються відповідно до чинного законодавства України.

2. МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Споживачі страхових послуг, громадяни, юридичні особи, органи державної влади України та місцевого самоврядування мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями), іншими зверненнями.

2.2. Звернення, що направляються на розгляд Товариства можуть бути адресовані у наступній формі:

2.2.1. усне звернення (виключно для фізичних осіб);

2.2.2. письмове звернення, оформлене у паперовій або електронній формі.

2.3. Згідно чинного законодавства в Товаристві реалізовано наступні механізми правового регулювання звернень:

2.3.1. Досудове врегулювання – у випадку, якщо на думку особи, що звертається, з боку Товариства (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Товариства) мало місце порушення прав та охоронюваних законом інтересів споживача страхових послуг, громадянина, юридичної особи, органу державної влади України або місцевого самоврядування, то такий суб'єкт має право на звернення, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- усне звернення (виключно для фізичних осіб) особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів Товариства, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://eia.com.ua>;

- письмово, шляхом подання звернення особисто або надсилання поштою, за адресою місцезнаходження Товариства 03039, проспект Науки, 3, м. Київ;

- електронною поштою на адресу: alliance@eia.com.ua.

2.3.2. Судовий захист прав - громадянин, споживач страхових послуг, юридична особа, орган державної влади України або місцевого самоврядування має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів шляхом подання позовів до суду.

2.3.3. Звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав:

Споживачі страхових послуг та інші суб'єкти звернень мають право на звернення щодо порушення їх прав та законних інтересів під час надання будь-яких фінансових послуг Товариством, до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг. Ознайомитися з процедурою звернення до Національного банку України, а також подати звернення до Національного банку України можливо на сайті офіційного інтернет-представництва Національного банку України в розділі «Звернення громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Сайт: <https://bank.gov.ua/>. Телефон: 0 800 505 240. Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua.

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

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Вимоги до оформлення звернень споживачами страхових послуг, громадянами, юридичними особами, органами державної влади України та місцевого самоврядування:

3.1.1. Мовою обслуговування у Товаристві є державна мова. Під час приймання та розгляду звернень, Товариство керується нормами Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.1.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові та місце проживання фізичної особи, або повна назва та місцезнаходження юридичної особи, органу державної влади України, органу місцевого самоврядування, засоби зв'язку (номери телефонів та електронних адрес), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, спосіб надання відповіді (усно, письмово, на електронну адресу). До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину. Якщо звернення здійснюється представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку,

3.1.3. Звернення має бути адресовано ПрАТ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬЯНС»

3.2. Вимоги до оформлення усних звернень:

3.2.1. Здійснюються виключно фізичними особами та безпосередньо на особистому прийомі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів Товариства, зазначеними на офіційному вебсайті за адресою: <https://eia.com.ua> та записується (реєструється) працівником контакт-центру з питань врегулювання або Адміністративним управлінням. Якщо питання знаходиться у компетенції контакт-центру з питань врегулювання збитків та не потребує окремого вивчення іншими фахівцями Товариства, на таке звернення надається консультація в момент звернення.

3.2.2. Якщо відповідь на усне звернення потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів Товариства та не може бути надана в момент звернення, то є обов'язковим зазначення способів надання такої відповіді (засобів зв'язку).

3.3. Вимоги до оформлення письмових звернень:

3.3.1. Письмове звернення у паперовій формі надсилається поштою за адресою місцезнаходження Товариства або передається Товариству особисто суб'єктом звернення чи через уповноважену ним особу.

3.3.2. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

3.3.3. Письмове звернення повинно бути підписано із зазначенням дати.

3.4. Вимоги до оформлення письмових звернень у електронній формі:

3.4.1. Письмове звернення у електронній формі надсилається на електронну пошту Товариства alliance@eia.com.ua.

3.4.2. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку суб'єкту звернення може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.4.3. Письмове звернення у електронній формі повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом та зазначенням дати, або мати електронний підпис у відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

3.5. Скарга повинна бути викладена виключно в письмовій формі.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Реєстрація звернень, які надходять до Товариства, здійснюється в день їх надходження уповноваженим на це працівником, в залежності від форми звернення.

4.2. Усні звернення, що надійшли від фізичних осіб за допомогою засобів телефонного зв'язку, реєструються працівниками відповідного контакт-центру з врегулювання збитків, та заносяться до відповідної системи.

4.3. Письмові звернення, оформлені у паперовій формі, реєструються працівниками Адміністративного управління Товариства та передаються керівникам структурних підрозділів відповідно до теми звернення. Після чого керівник підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

4.4. Письмові звернення, отримані у електронній формі на електронну адресу Товариства, обробляються працівниками Адміністративного управління Товариства та пересилаються на електронні скриньки керівників структурних підрозділів відповідно до теми та суті звернення. Після чого керівник передає звернення відповідальному працівнику підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, який вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

4.5. Якщо в зверненні повідомляється про порушення посадовою особою, працівником Товариства законодавства або Кодексу поведінки (етики), про таке звернення додатково інформується підрозділ, на який покладено функцію безпеки та підрозділ з контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Після отримання звернення відповідальний керівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються в загальному порядку, але особисто Головою Правління, або особою, що його заміщує.

5.3. У випадку, якщо звернення помилково передано підрозділу, який не компетентний щодо викладеної та/або запитуваної у зверненні інформації, уповноважений на надання відповідей на звернення працівник передає звернення до відповідального підрозділу Товариства, виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати суб'єкт звернення.

5.4. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику одного підрозділу необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, то керівник підрозділу за допомогою корпоративної електронної пошти направляє запит відповідному підрозділу (із зазначенням рекомендованих строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Керівник відповідного підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, забезпечує надання письмової відповіді на запит та направляє відповідальному працівнику, що оформив запит. Після отримання відповіді відповідальний працівник структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на звернення.

5.5. Відповіді за результатами розгляду звернень підлягають реєстрації в електронному журналі, що ведеться за допомогою відповідного програмного забезпечення, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді, підписуються Головою Правління або іншою уповноваженою особою.

5.6. Якщо звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі і суб'єкт звернення не

просить у такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється суб'єкту звернення на його електронну адресу.

5.7. За результатами розгляду звернення уповноважений на надання відповідей на звернення працівник приймає одне з рішень:

5.7.1. Задоволення звернення повністю або частково.

5.7.2. Відмова у задоволенні звернення.

5.7.3. Залишення звернення без розгляду

5.8. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і особи, що надала звернення надано вичерпну відповідь.

5.9. Після закінчення строків зберігання звернення та документи щодо їх розгляду підлягають архівації/знищенню у встановленому порядку.

5.10. Порядок розгляду звернень, що містять дані, які є таємницею страхування, містять комерційну таємницю, інформацію з обмеженим доступом чи пов'язанні з персональними даними, надання відповідей на такі звернення надаються, з дотриманням вимог чинного законодавства України, Положення про таємницю страхування, затвердженого Постановою НБУ №166, ЗУ «Про страхування», ЗУ «Про захист персональних даних», окремими внутрішніми нормативними документами Товариства.

5.10.1. У випадку, якщо відповідь на звернення передбачає розкриття таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними, працівником відповідальним за звернення, проводиться ідентифікація особи, що звертається.

5.10.2. Ідентифікація особи, яка подає звернення, що стосуються таємниці страхування, комерційної таємниці, інформації з обмеженим доступом чи пов'язаної з персональними даними здійснюється уточненням:

а) персональних даних: – П.І.Б.; – номер телефону; – адреса проживання/реєстрації;

б) даних щодо договору, укладеним між суб'єктом звернень та Товариством: – страховий продукт, № договору, дата укладення.

в) права на представництво, якщо звернення здійснюється третьою особою: – документи, що засвідчують повноваження представництва іншої особи, довіреність, договір доручення оформлені відповідно до законодавства України.

5.10.3. При будь-яких, навіть незначних, розбіжностях між викладеними суб'єктом звернення обставинами і даними, які має Товариство, або при підозрі, що звернення надане третьою особою без права представництва, відповідальний за звернення працівник має право прийняти рішення:

- про здійснення дзвінка суб'єкту звернення, за номером телефону, який зазначався при отриманні страхової послуги, для підтвердження факту подання звернення

- про запит додаткових відомостей для ідентифікації суб'єкта звернень;

- про необхідність особистої присутності суб'єкта звернення.

6. ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

6.1. Особистий прийом громадян здійснюється Головою Правління Товариства, або особою, що його заміщує.

6.2. Прийом громадян проводиться у встановлені дні та години, за місцезнаходженням Товариства, за попереднім записом. Графіки прийому на офіційному вебсайті Товариства. Попередній запис на особистий прийом здійснюється за допомогою звернення, відповідно до Розділу 4, цього Порядку та ведеться в порядку черговості.

6.3. Голова Правління, або особа, що його заміщую, під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог чинного

законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

6.4. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

7. ЗВЕРНЕННЯ, ЩО НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ

7.1. Звернення, оформлене без дотримання вимог законодавства та/або вимог в цьому Порядку повертається суб'єкту звернення з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

7.2. Не підлягають розгляду повторні звернення одним і тим же органом, від одного і того ж громадянина чи юридичної особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті

7.3. Письмове звернення, з якого неможливо встановити суб'єкта звернення, таке, що не підписане суб'єктом звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

8. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

8.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

8.2. Звернення та запити, що надходять від Національного банку України і органів державної влади та місцевого самоврядування що звертаються в інтересах громадян розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

8.3. Відповіді на запити від народних депутатів державних органів, що здійснюють регулювання та нагляд за діяльністю Товариства, надаються структурними підрозділами, функцій яких стосується такий запит, із можливим залученням Юридичного департаменту та Департаменту Економічної безпеки.

8.4. Відповіді на запити державних органів та органів місцевого самоврядування направляються у спосіб вказаний у зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

9. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

9.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

9.1.1. письмові 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;

9.1.2. якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, такий запит розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання;

9.1.3. запити від народних депутатів розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

9.1.4. депутатське звернення розглядається протягом 10 днів з моменту його

одержання, але не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді;

9.1.5. адвокатський запит – розглядається протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту його одержання. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

9.1.6. відповідь на запити від Моторно (транспортного) страхового бюро України та органів державної влади надається не пізніше за терміни, вказані в такому запиті, а якщо строк надання відповіді не зазначений, то не більше 30 днів з моменту одержання.

9.1.7. відповідь на запити/письмові вимоги Національного банку України та відповідну інформацію, копії документів, а також письмові пояснення з питань здійснення діяльності зі страхування надаються у формі та в строки, установлені Національним банком в межах строків, встановлених нормативно-правовими актами НБУ.

9.2. Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

10. СИСТЕМА КОНТРОЛЮ ЗА ВИКОНАННЯМ ПОРЯДКУ

10.1. Правління Товариства відповідає за загальну організацію роботи в процесі практичної реалізації норм Порядку.

10.2. Контроль за дотриманням та виконанням вимог цього Порядку покладається на Юридичний департамент або на відповідальний за надання відповіді структурний підрозділ в межах компетенції підрозділу.

10.3. У відповідності до норм Положення про вимоги до системи управління страховика, затвердженого постановою Правління НБУ від 27.12.2023 №194, в Товаристві впроваджена система внутрішнього контролю, що ґрунтується на розподілі обов'язків між підрозділами Товариства із застосуванням моделі трьох ліній захисту, з дотриманням обмежень щодо конфлікту інтересів на рівні керівників, підрозділів, працівників першої, другої і третьої лінії захисту, а також незалежність другої та третьої лінії захисту. а саме:

- перша лінія захисту – на рівні бізнес-підрозділів та підрозділів підтримки діяльності Товариства (ці підрозділи приймають ризики в процесі своєї діяльності та несуть відповідальність за поточне управління цими ризиками, здійснюють заходи з контролю);

- друга лінія захисту – на рівні підрозділів другої лінії захисту (структурні підрозділи/особи, на яких покладено виконання функції з управління ризиками,

контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та здійснення актуарної функції, а також інші структурні підрозділи/працівники, які відповідно до внутрішніх документів Товариства належать до другої лінії захисту).

- третя лінія захисту – на рівні відділу внутрішнього аудиту.

10.4 Звернення, незалежно від форми їх отримання (письмове або усне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися відповідальними працівниками та керівниками структурних підрозділів Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні скарги. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів Товариства, розробці заходів щодо покращення якості роботи працівників структурних підрозділів та відокремлених структурних підрозділів.

10.5. При здійсненні контролю аналізуються своєчасність надання відповідей і повнота розгляду питань, об'єктивність розгляду та законність, обґрунтованість, своєчасність їх виконання та усунення порушень, якщо такі були виявлені.

10.6. Відповідальність за недотримання вимог цього Порядку передбачається внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. ПрАТ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СТРАХОВИЙ АЛЬНІАС» розміщує цей Порядок на власному вебсайті Страховика <https://eia.com.ua> та інформує споживачів страхових послуг, громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування щодо способів, механізмів та порядку реалізації їх прав на звернення.

11.2. Письмові звернення та відповіді на них зберігаються в Товаристві протягом 3 (трьох) років з моменту надання відповіді.

11.3. Порядок набуває чинності з дати, зазначеної у відповідному протоколі Правління Товариства та вводиться в дію з дати, яка визначена Наказом Голови Правління про введення в дію.

11.4. Ознайомлення з цим Порядком та неухильне дотримання його положень є обов'язковою вимогою та відповідальністю всіх керівників, ключових осіб та працівників Товариства.

11.5. Порядок підтримується в актуальному стані та переглядається Правлінням Товариства з періодичністю не менш ніж 1 раз на рік з метою забезпечення максимальної ефективності, актуальності та відповідності чинному законодавству України, або за необхідністю, шляхом викладення у новій редакції або внесення змін.

11.6. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам чинного законодавства України чи нормативно-правових актів НБУ, в тому числі в зв'язку з прийняттям нових актів та зміною чинних, Порядок діятиме лише в тій частині, що не суперечить вимогам чинного законодавства. До внесення відповідних змін у Порядок, працівники Товариства в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно – правових актів НБУ.

Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства є Національний банк України: Адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

Сайт:<https://bank.gov.ua/>. Телефон: 0 800 505 240. Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua.

11.7. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та/або іншими нормативно- правовими актами України.

Голова Правління



Марина ВОРОНЯНСЬКА