

## **Порядок розгляду ПрАТ «СК «КАРДІФ» звернень споживачів фінансових послуг**

Споживач фінансових послуг має право звернутися до ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КАРДІФ» (далі – ПрАТ «СК «КАРДІФ»), як надавача фінансових послуг, а ПрАТ СК «КАРДІФ» зобов'язане розглянути його у належний строк.

Порядок не регулює процес звернення з заявами Страхувальників (Вигодонабувачів, Застрахованих осіб, третіх осіб), пов'язаних з настанням страхових подій/випадків відповідно до умов договорів страхування.

### **1. Порядок прийняття звернень споживачів**

Відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення громадян приймаються в будь-який з нижченаведених способів:

#### **1) письмово, шляхом надсилання звернення:**

- на поштову адресу ПрАТ СК «КАРДІФ»: 04070, місто Київ, вул. Іллінська, 8;
- на електронну поштову скриньку (e-mail): [ua.cardif@bnpparibas.com](mailto:ua.cardif@bnpparibas.com) ;
- за допомогою форми зворотнього зв'язку, розміщеної на веб-сайті ПрАТ «СК «КАРДІФ»: <https://cardif.com.ua/company/kontakty/>.

#### **2) усне звернення:**

- за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефоном: 0 800 505 705 (безкоштовно для дзвінків з території України);
- на особистому прийомі за адресою: 04070, місто Київ, вул. Іллінська, 8.

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 заявника (окрім звернення за допомогою форми зворотнього зв'язку, розміщеної на веб-сайті ПрАТ «СК «КАРДІФ»), 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.

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

Вимоги до мови звернення: споживачі мають право звертатися до фінансової установи, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

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.

### **2. Порядок і строки розгляду звернень споживачів**

Згідно зі ст. 14 Закону України «Про звернення громадян» фінансова установа зобов'язана розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.

**Розгляд заяв (клопотань):**

Згідно зі ст. 15 Закону України «Про звернення громадян» фінансова установа, до повноважень якої належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язана об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів про наслідки розгляду заяв (клопотань).

**Розгляд скарг споживачів:**

Згідно зі ст. 16 Закону України «Про звернення громадян» скарга на дії чи рішення фінансової установи подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди споживача з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

**Термін розгляду звернень споживачів:**

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання.

*Натомість, звертаємо Вашу увагу, що орієнтовний термін розгляду звернень, що надходять на адресу ПрАТ «СК «КАРДІФ», складає від 3 до 10 робочих днів.*

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління ПрАТ «СК «КАРДІФ» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому загальний термін розв'язання питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Відповіді на адвокатські запити, подані в інтересах споживачів фінансових послуг, надаються ПрАТ «СК «КАРДІФ» не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту відповідно до вимог ч. 2 ст. 24 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом.

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 двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

У разі якщо задоволення адвокатського запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як десять сторінок, адвокат зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк. Розмір таких витрат не може перевищувати граничні норми витрат на копіювання та друк, встановлені Кабінетом Міністрів України відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівник відповідного органу державної влади чи органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації зобов'язаний письмово повідомити про це народного депутата запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до ст. 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України» від 17.11.1992 № 2790-ХІІ.

Якщо у зверненні не зазначено прізвища, імені, по батькові, місця проживання або суті порушеного питання, то воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

Письмове звернення без зазначення місця проживання (окрім звернення за допомогою форми зворотнього зв'язку, розміщеної на веб-сайті ПрАТ «СК «КАРДІФ»), 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.

Якщо надана ПрАТ «СК «КАРДІФ» відповідь не задовольнила Споживача, і Споживач вважає, що його права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю ПрАТ «СК «КАРДІФ» є Національний банк України:

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

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

Сайт: <https://bank.gov.ua/>