

Порядок розгляду звернень споживачів до Приватного акціонерного товариства «Українська пожежно-страхова компанія»

Кожен споживач страхових послуг Приватного акціонерного товариства «Українська пожежно-страхова компанія» (далі - ПрАТ «УПСК», компанія) має право звернутися до ПрАТ «УПСК» як надавача страхових послуг, а ПрАТ «УПСК» зобов'язане розглянути звернення у належному порядку та строк.

Споживачами, для цілей даного Порядку, вважаються особи, які отримують або мають намір отримати страхові послуги ПрАТ «УПСК» (страхувальники, застраховані особи, вигодонабувачі, особи, які мають право на отримання страхового відшкодування), та їхні представники.

Кожне письмове звернення реєструється з вхідним номером. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа компанії, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

На вимогу споживача, який подав звернення до ПрАТ «УПСК», йому надається копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера.

Звернення споживача може бути усним чи письмовим (у паперовій та електронній формі).

Споживач може направити звернення до ПрАТ «УПСК» в будь-який з нижченаведених способів:

1. письмово, шляхом надсилання звернення поштою:

на адресу місцезнаходження ПрАТ «УПСК»:

Україна, 04080, місто Київ, вулиця Кирилівська, будинок 40;

на електронну поштову скриньку (e-mail): **info@upsk.com.ua.**

2. усно:

- за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефонами: **+38(044)4636421, Департамент клієнтської підтримки 0800 507050**

- на особистому прийомі у керівника за адресою місцезнаходження ПрАТ «УПСК»: **Україна, 04080, місто Київ, вулиця Кирилівська, будинок 40** (попередньо узгодивши час зустрічі за телефоном: Департамент клієнтської підтримки 0800 507050)

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 ПрАТ «УПСК», 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 споживача, 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.

ПрАТ «УПСК» об'єктивно і вчасно розглядає звернення, перевіряє викладені в них факти, приймає рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечує їх виконання.

Звернення споживачів розглядаються і вирішуються в термін не більше **одного** місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова Правління ПрАТ «УПСК» 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.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено.

Усне звернення по телефону - строк надання відповіді: 2 робочі дні (у виключних випадках до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 відлік необхідного строку починається з наступного дня після отримання останнього.

На звернення при особистій зустрічі - відповідь надається під час зустрічі або в строки встановлені законодавством.

Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

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, Голова Правління ПрАТ «УПСК» письмово повідомляє про це народного депутата та пропонує 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.

Відповіді на адвокатський запит в інтересах споживачів надаються не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. 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.

Підстави для відмови у розгляді звернення.

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, 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.

Не підлягають розгляду звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Порядок надання відповідей на звернення.

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику в письмовій (паперовій, електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (в паперовій або електронній формі) повідомлення.

За результатами розгляду звернень споживачів ПрАТ «УПСК» надаються письмові відповіді, які, у разі письмового звернення у паперовій формі, надсилаються поштою за адресою, вказаною споживачем. Відповідь на електронне звернення направляється у спосіб, обраний заявником (згідно з вказаною ним адресою місця проживання або адресою електронної пошти).

При отриманні усного звернення за телефоном - працівник ПрАТ «УПСК» надає відповідь усно за телефоном одразу або після уточнення запитаної інформації телефонує споживачу. У разі, якщо споживач в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник ПрАТ «УПСК» повідомляє його про необхідність подання звернення в письмовій формі.

Інформація для споживачів

ПрАТ «УПСК» повідомляє споживачів, що у разі необхідності споживач може звернутися до Національного банку України, як до органу наділеного функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Контактна інформація органу, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг: Національний банк України:

Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел. 0 800 505 240, подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601, Email: nbu@bank.gov.ua, сайт: <https://bank.gov.ua/>.

З графіком особистого прийому громадян керівництвом Національного банку України можна ознайомитись на офіційному сайті.