

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Правління
ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ»
№ 04-2025 від 24.03.2025
Голова Правління
Євгеній БРИДУН



**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«КОМПАНІЯ «ПРЕСТИЖ»**

Київ – 2025

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії та розгляду звернень споживачів послуг ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «КОМПАНІЯ «ПРЕСТИЖ» (надалі – Порядок) розроблений відповідно до Законів України «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», «Про страхування», інших нормативно-правових актів України.

1.2. Цей Порядок розроблено з метою покращення якості надання ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «КОМПАНІЯ «ПРЕСТИЖ» (надалі – Товариство) послуг, захисту прав споживачів послуг та визначає порядок розгляду письмових звернень.

1.3. Споживачем послуг Товариства є фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу, яку надає Товариство, для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

1.4. Взаємодія зі споживачами послуг Товариства ґрунтується на таких принципах:

- 1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів послуг Товариства (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
- 2) забезпечення своєчасного надання споживачеві необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема, про вартість такої послуги, про надавача послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої послуги;
- 3) добровільності отримання послуги споживачем та уникнення будь-яких форм введення споживачів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;
- 4) захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до законодавства України;
- 5) недопущення будь-якої форми необґрунтованої дискримінації споживачів;
- 6) ефективного контролю за якістю надання послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- 7) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів послуг Товариства, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням такими послугами;
- 8) забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які безпосередньо надають послугу Товариства);
- 9) забезпечення захисту персональних даних споживачів;
- 10) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання послуг Товариством.

1.5. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

Товариство (Страховий посередник) – ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМПАНІЯ «ПРЕСТИЖ» (скорочене найменування – ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ»), код ЄДРПОУ 38272117.

Страховик – страхова компанія, з якою Товариство уклало договір доручення про надання посередницьких послуг у сфері страхування та послуги якої пропонує споживачам Товариства.

Страхувальник - особа, яка уклала із страховиком договір страхування за участю Товариства (Страхового посередника) або є страхувальником відповідно до законодавства України.

Споживач - фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує 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.

Клієнт - особа, яка звернулася за отриманням або користується послугою Товариства.

Застрахована особа - фізична особа, визначена страхувальником у договорі страхування, життя, здоров'я, працездатності якої є об'єктом страхування за договором страхування, укладеним за участю Товариства (Страхового посередника).

Страхова послуга – вид фінансової послуги, що надається страховиком для забезпечення потреби потенційного страхувальника у страховому захисті на підставі договору страхування, укладеного за участю Товариства (Страхового посередника).

Посередницькі послуги – одна або декілька послуг, спрямованих на отримання споживачем фінансової послуги, пов'язані з інформуванням, консультуванням, пропонуванням, підготовкою, укладенням та виконанням (супроводом) договорів страхування, одержанням платежів у межах цих договорів.

Регулятор – Національний банк України.

Звернення – викладені Споживачем та адресовані Товариству/Страховику в письмовій (паперовій чи електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Веб-сайт Товариства – сукупність даних, електронної (цифрової) інформації, програмних засобів, процедур і правил, розміщених за адресою: <https://prestige-ic.com.ua/ua/>, які використовуються Товариством для надання послуг.

Тасмниця страхування - сукупність інформації про клієнта та його фінансовий стан, яка стала відома страховику (перестраховику) або страховому посереднику у зв'язку з укладанням та/або виконанням договору страхування (перестраховування) та розголошення якої може заподіяти матеріальну чи моральну шкоду такому клієнту. Тасмниця страхування належить до тасмниці фінансової послуги.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, застосовуються у значенні, визначеному законодавством України.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ПРИ ОТРИМАННІ СТРАХОВОЇ ПОСЛУГИ

2.1. Споживач перед та під час отримання страхової та/або посередницької послуги має право на:

2.1.1. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про страхову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2.1.2. належну якість отримуваної страхової та/або посередницької послуги та обслуговування;

2.1.3. конфіденційність отримання страхової послуги та інформації про надання страхової послуги, крім випадків, встановлених законом;

2.1.4. захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання страхових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

2.1.5. прийняття добровільного рішення про отримання страхової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

2.1.6. обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.7. відмовитись від договору страхування або достроково припинити його дію в порядку, передбаченому чинним законодавством та таким договором;

2.2. Споживач з метою отримання страхової та/або посередницької послуги зобов'язаний:

2.2.1. відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок її надання;

2.2.2. враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

2.2.3. звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

2.2.4. надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема, документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час

виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуг вимог законодавства;

2.3. Споживач має також інші права та обов'язки, встановлені законодавством та/або договором.

3. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ІНФОРМАЦІЮ

3.1. Товариство розкриває Споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті <https://prestige-ic.com.ua/>. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті, не менше ніж за останні три роки.

3.2. Страховик та/або Страховий посередник (у тому числі субагент Товариства як Страхового посередника) на вимогу Споживача зобов'язаний надати йому наступну інформацію про Страховика:

1) відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік його керівників;

3) розмір часток у статутному капіталі Страховика, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Страховика;

4) іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

Зазначена інформація розміщується на власному веб-сайті Страховика та надається клієнту у вигляді посилання на веб-сайт Страховика.

3.3. При зверненні Споживача до Страховика або Страхового посередника з метою отримання фінансової послуги Страховик або Страховий посередник зобов'язаний надати необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про страховик продукт, про Страховика та Страхового посередника, з метою прийняття клієнтом усвідомленого рішення про укладення договору страхування.

3.4. Інформація про страховий продукт, про Страховика та Страхового посередника надається в обсязі не меншому, ніж передбачено Законом України «Про страхування».

3.5. Інформація про страховий продукт та про Страховика розміщується на веб-сайті Страховика та надається споживачеві у вигляді посилань на веб-сайт Страховика. Така інформація за домовленістю із Споживачем може бути надана йому у інший спосіб із можливістю підтвердження факту надання такої інформації.

3.6. Інформація про Страхового посередника надається Споживачу у паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Страхового посередника, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю зі Споживачем, за умови можливості підтвердження факту надання інформації. Така інформація може також розміщуватися на веб-сайті Страховика.

3.7. Страховий продукт, що пропонується Споживачеві має відповідати вимогам та потребам клієнта у страхуванні. До укладення договору страхування Страховик/Страховий посередник на підставі отриманої від споживача інформації зобов'язаний з'ясувати потреби та вимоги цього Споживача у страхуванні.

3.8. Товариство надає клієнтам наступну інформацію про свою діяльність, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті:

1) інформацію про надавача послуг:

а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;

б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання послуг;

в) відомості про склад органів управління;

г) відомості про фінансові показники діяльності, іншу інформацію про надавача послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства України;

г) відомості про державну реєстрацію надавача послуг;

д) інформація про наявність у надавача послуг права на надання відповідної послуги та про його включення до Реєстру страхових посередників;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача послуг;

є) рішення про ліквідацію/припинення надавача послуг;

ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем послуг, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів послуг та/або продуктів);

5) інформацію про субагентів (за наявності).

3.9. Перед укладенням договору страхування Страховий посередник зобов'язаний повідомити клієнту:

1) найменування та місцезнаходження Страховика, його ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України;

2) відомості про ліцензію на здійснення діяльності із страхування та спосіб перевірки її актуальності;

3) перелік послуг із страхування, які можуть надаватися Страховиком на запит клієнта, порядок та умови консультування клієнтів щодо страхових послуг;

4) вид винагороди, яку Страховий посередник отримає при укладенні договору страхування, в тому числі порядок та умови її виплати;

5) інформацію про будь-які інші платежі (крім страхових премій), які клієнт буде зобов'язаний сплатити у разі укладення договору страхування;

6) інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (зокрема, про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу Страховика, за якою приймаються скарги клієнтів);

7) іншу інформацію, визначену законами України та нормативно-правовими актами Регулятора.

3.10. Інформація, визначена в п. 3.9. Положення, надається Споживачу в паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Страховика, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет Споживача чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю зі Споживачем, за умови можливості підтвердження факту надання інформації.

3.11. Інформація надається Споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що Споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

3.12. На вимогу Споживача Страховий посередник безоплатно надає йому проект договору про страхування у формі паперового або електронного документа (за вибором Споживача). Положення цього пункту не застосовується, якщо Страховий посередник у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору зі Споживачем.

3.13. Після припинення дії договору страхування, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, Споживач за письмовим запитом має право отримати від Страховика/Страхового посередника інформацію, що стосується виконання

сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Регулятора. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Споживача в повному обсязі за договором страхування надається Споживачеві Страховиком у вигляді довідки протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня отримання письмового запиту Споживача. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором страхування, надається Споживачеві в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора.

3.14. Страховику/Страховому посереднику заборонено розповсюджувати інформацію, що вводить Споживачів в оману.

4. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ВІДМОВУ ВІД ДОГОВОРУ, ЙОГО ЗМІНУ ТА ДОСТРОКОВЕ РОЗІРВАННЯ

4.1. Якщо це передбачено умовами укладеного договору страхування, Споживач має право протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня укладення договору відмовитися від такого договору без пояснення причин, крім випадків, якщо:

- 1) договір страхування був укладений на строк менше 30 (тридцяти) календарних днів;
- 2) повідомлено про настання події, що має ознаки страхового випадку, за цим договором страхування.

4.2. Про намір відмовитися від договору страхування Споживач повідомляє Страховика у письмовій (електронній) формі, у тому числі шляхом направлення на електронну адресу Страховика повідомлення, підписаного КЕП.

4.3. Страховик зобов'язаний повернути Споживачеві сплачену страхову премію повністю, за умови що протягом цього періоду не відбулася подія, що має ознаки страхового випадку.

4.4. Зміна умов укладеного договору страхування відбувається виключно за угодою сторін, укладеною письмово за заявою будь-якої сторони.

4.5. Споживач може достроково припинити дію укладеного із Страховиком договору страхування в односторонньому порядку, якщо це передбачено умовами такого договору. Про намір достроково припинити дію договору страхування Споживач зобов'язаний повідомити Страховика не пізніше, ніж за 30 (тридцять) календарних днів до дати припинення дії договору страхування, якщо інше не передбачено договором страхування. При достроковому припиненні дії договору страхування розрахунки проводяться у порядку, передбаченому таким договором та чинним законодавством.

5. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ОТРИМАННЯ ЯКІСНОЇ ПОСЛУГИ

5.1. Товариство гарантує Споживачу надання якісних послуг.

5.2. ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ» зареєстровано в Реєстрі страхових посередників Національного банку України за номером: № 00000056 від 10.03.2025.

5.3. Товариство як Страховий посередник укладає договори страхування виключно на підставі та в межах повноважень, визначених в договорах доручення, укладених з страховими компаніями – партнерами та відповідно до вимог законодавства України.

5.4. Контроль та нагляд за відповідністю посередницької діяльності Товариства у сфері страхування законодавству України здійснюється Регулятором – Національним банком України.

6. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ТАЄМНИЦЮ

6.1. Інформація про діяльність та фінансовий стан Споживача, яка стала відома Страховику та/або Страховому посереднику у процесі обслуговування Споживача та/або взаємовідносин з ним, є таємницею фінансової послуги.

6.2. До таємниці фінансової послуги, зокрема, належить інформація про:

- 1) рахунки Споживача;
- 2) операції, проведені на користь чи за дорученням Споживача, вчинені ним правочини;

3) фінансовий або майновий стан Споживача;

4) організацію та здійснення охорони Страховика та/або посередників та осіб, які перебувають у приміщеннях Страховика та/або посередників, а також будь-яка інформація про коди (шифрування тощо), що використовуються Страховиком та/або Страховим посередником для захисту інформації.

6.3. Товариство вживає заходів до збереження таємниці фінансової послуги, передбачених законодавством України, внутрішніми документами Страховика та Товариства. Товариство не розкриває інформацію про надання послуги із страхування, якщо відповідно до законодавства України він зобов'язаний не розголошувати таку інформацію. Товариство, особи, які входять до складу органів управління та контролю Товариства, аудитори та інші особи, які є працівниками Товариства, страхові посередники – субагенти Товариства та їх працівники зобов'язані зберігати таємницю страхування.

6.4. Товариство вживає заходів для збереження персональних даних Споживача у відповідності до законодавства України та внутрішніх документів Товариства, які доступні для ознайомлення на веб-сайті Товариства: <https://prestige-ic.com.ua/ua/help-to-client/privacy-policy/>.

7. ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

7.1. Товариство зобов'язане:

7.1.1. своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги (Страховика), а також про ризики, пов'язані з отриманням такої послуги;

7.1.2. дотримуватись принципу добровільності отримання послуги клієнтом та уникнення будь-яких форм введення клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

7.1.3. відповідно до законодавства України захищати і зберігати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги;

7.1.4. не допускати будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

7.1.5. розглядати звернення споживачів у строки, встановлені законодавством України або договором, та врегульовувати спори, у тому числі в позасудовому порядку;

7.1.6. під час надання інформації споживачу дотримуватися вимог законодавства України про захист прав споживачів;

7.1.7. виконувати інші обов'язки, передбачені цим Порядком, внутрішніми документами Страховика/Страхового посередника, законодавством України.

8. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ

8.1. Страховик надає Споживачам послуги зі страхування шляхом укладення договорів страхування за участю Товариства (Страхового посередника).

8.2. До укладення договору страхування Товариство як Страховий посередник на підставі отриманої від клієнта інформації зобов'язаний з'ясувати потреби та вимоги цього клієнта у страхуванні.

8.3. З метою визначення потреб та вимог клієнта у страхуванні Товариство може запропонувати клієнту заповнити заяву на страхування за встановленою Страховиком формою або в інший спосіб визначити потреби клієнта у страхуванні залежно від специфіки та складності страхового продукту та/або типу клієнта.

8.4. Перед укладенням договору страхування Товариство зобов'язане забезпечити клієнта доступною та вичерпною інформацією про страховий продукт, про Страховика та Страхового посередника з метою прийняття клієнтом усвідомленого рішення про укладення договору страхування.

8.5. Договір страхування укладається виключно в письмовій формі:

1) у паперовому вигляді;

2) у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»;

3) шляхом приєднання Споживача до договору страхування, який може бути наданий йому для ознайомлення у вигляді електронного документа на веб-сайті Страховика.

9.6. Примірник договору страхування, укладеного у паперовому вигляді, а також додатки до нього (за наявності) надаються Товариством Споживачу одразу після його підписання.

Примірник договору страхування, укладений у вигляді електронного документа, та додатків до нього (за наявності) вважається отриманим Споживачем, якщо договір направлений на електронну адресу такого Споживача чи направлений йому в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення. Договір, укладений у вигляді електронного документа, та додатки до нього (за наявності) повинні містити відомості про Споживача, у тому числі зазначені ним контактні дані.

9.7. Будь-які пропозиції Страховика Споживачу про зміну істотних умов договору страхування, у тому числі укладеного шляхом приєднання Споживача до договору, здійснюються у строки, встановлені договором, шляхом направлення Страховиком Споживачу повідомлення у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення.

9.8. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю Споживача, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого Споживача.

9. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

9.1. Товариство забезпечує впровадження механізму взаємодії зі Споживачами, позасудового вирішення спорів щодо надання послуг шляхом розгляду скарг та інших звернень Споживачів.

9.2. На всі звернення Споживачів, адресовані Товариству, поширюються положення цього Порядку, Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів України.

9.3. Звернення Споживача, оформлене належним чином і подане у встановленому законодавством України порядку, підлягає обов'язковому прийняттю та розгляду.

9.4. Звернення Споживача адресується Товариству або його керівнику, або якщо питання стосується виключно компетенцій та повноважень Страховика – безпосередньо такому Страховику.

9.5. Звернення Споживача викладається державною мовою. Товариство може приймати до розгляду звернення, викладені іншими мовами.

9.6. Звернення може бути усним чи письмовим.

10.6.1. Усне звернення викладається Споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через відповідного працівника Товариства за контактним номером телефону Товариства.

10.6.2. Письмове звернення викладається Споживачем на паперовому носії та має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко.

10.6.3. Письмове звернення у паперовій формі надсилається засобами поштового зв'язку за адресою для листування Товариства.

10.6.4. Письмове Звернення у вигляді сканованої копії або фотокопії оригіналу паперового звернення подається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), зокрема шляхом надсилання на електронну пошту Товариства.

10.7. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

10.8. Письмове звернення повинно бути підписане Споживачем із зазначенням дати. Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного звернення не вимагається.

10.9. До звернення додаються копії наявних у Споживача документів, необхідних для його розгляду.

10.10. Звернення, оформлене без дотримання вимог цього Порядку і Закону України «Про звернення громадян», повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 (десять) календарних днів від дня його надходження.

10.11. У разі якщо звернення не містить даних або документів, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, таке звернення може бути повернуто Споживачу з відповідними роз'ясненнями в термін не більше 5 (п'яти) днів.

10.12. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

10.13. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті, про що повідомляється Споживачу.

10.14. Звернення Споживачів розглядаються Товариством у такі **строки (терміни):**

- звернення, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше **15 (п'ятнадцяти) календарних днів** від дня їх отримання;

- звернення, які потребують додаткового вивчення – не більше **1 (одного) місяця** від дня їх надходження;

- звернення, які в місячний термін вирішити неможливо – не більше **45 (сорока п'яти) календарних днів** з повідомленням про це Споживача.

10.15. На обґрунтовану письмову вимогу Споживача встановлений строк (термін) розгляду звернення може бути скорочено.

10.16. Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються Товариством у першочерговому порядку.

10.17. Про результати розгляду звернення Споживачу повідомляється у формі, яка відповідає формі звернення (усно чи письмово в паперовому або електронному вигляді).

10.18. Звернення розглядаються Товариством з перевіркою викладених в них фактів, отриманням, у разі необхідності, додаткових документів та інформації, особистих пояснень Споживача та/або його уповноваженого представника, подальшим прийняттям рішення відповідно до законодавства, забезпеченням його виконання, забезпеченням поновлення порушених прав, письмовим повідомленням Споживача про результати розгляду. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у Зверненні, доводиться до відома Споживача в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

10.19. Відповідь Товариства за результатами розгляду звернення Споживача викладається державною мовою.

10.20. **Контактні дані Товариства для прийому звернень споживачів:**

Споживач має право подати скаргу (заяву, звернення) на ім'я Голови Правління Товариства письмово:

- **шляхом поштового відправлення за адресою:** 03142, м. Київ, вул. Василя Стуса 35/37;

- **електронною поштою на адресу:** info@prestige-ic.com.ua;

- **формою зворотного зв'язку на сайті** <https://prestige-ic.com.ua/ua/>.

Також Споживач має можливість звернутись з усною скаргою (заявою, зверненням) за **телефонами:** +38 (044) 38-39-145, +38 (044) 35-35-145.

10.21. Державне регулювання щодо діяльності ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ» як Страхового посередника здійснюється Національним банком України.

Контактні дані Національного банку України:

Контактні номери телефонів	0 800 505 240 або +380 (044) 298-65-55, понеділок-четвер - з 9:00 до 18:00, у п'ятницю - з 9:00 до 16:45
----------------------------	--

Електронна пошта для електронного звернення	nbu@bank.gov.ua
Адреса для листування	вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601
Адреса для подання письмових звернень громадян	вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601
Громадська приймальня	просп. Науки, 7, корп. 1, м. Київ
Розділ «Звернення громадян»	https://bank.gov.ua/ua/contacts/
Розділ «Захист прав споживачів»	https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/

11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

11.1. Товариство має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Споживача, за умови отримання згоди Споживача на відповідні операції з його персональними даними.

11.2. Товариство отримує, обробляє та зберігає персональні дані Споживача відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання послуг, розгляду звернень Споживача та виконання вимог, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

11.3. Товариство є володільцем персональних даних Споживача у складі та в обсязі, наданих Споживачем і зібраних Товариством на виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів України.

11.4. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

11.5. Споживач як суб'єкт персональних даних має право:

- знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніше як за 30 (тридцять) календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- звертатися зі скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- відкликати згоду на обробку персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

11.6. Товариство здійснює обробку і захист персональних даних Споживача відповідно до Конституції України, Законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів України.

11.7. Поширення персональних даних без згоди Споживача або уповноваженої ним особи здійснюється Товариством виключно у випадках, визначених законодавством України.

11.8. Використання персональних даних працівниками Товариства здійснюється лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Працівники Товариства попереджаються про обов'язок не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законодавством України.

11.9. Товариство використовує загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни, знищення.

11.10. Контроль за додержанням законодавства України про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

12. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

12.1. Якщо Споживач вважає, що з боку ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ», його представників, працівників, інших осіб під час укладення договору страхування допущені порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, він має право подати письмову скаргу (заяву, звернення) на ім'я Голови Правління Товариства письмово:

- **шляхом поштового відправлення за адресою:** 03142, м. Київ, вул. Василя Стуса 35/37,
- **електронною поштою на адресу:** info@prestige-ic.com.ua.
- **формою зворотного зв'язку на сайті:** <https://prestige-ic.com.ua/ua/>.

Також Споживач має можливість звернутись з усною скаргою (заявою, зверненням) за телефонами: +38 (044) 38-39-145, +38 (044) 35-35-145.

12.2. Форма та зміст скарги (заяви, звернення) має відповідати вимогам, встановленим Законом України «Про звернення громадян».

12.3. У випадку неможливості вирішення спору або проблеми мирним шляхом, **Споживач має право звернутися за захистом своїх прав та інтересів до суду** за встановленою процесуальним законодавством підвідомчістю та підсудністю розгляду відповідного спору.

12.4. Державне регулювання щодо діяльності ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ» здійснюється **Національним банком України** (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>).

Телефон: 0 800 505 240 або +380442986555.

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua.

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601, або в розділі «Звернення громадян» офіційного інтернет-представництва Національного банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Цей Порядок набирає чинності з моменту його затвердження рішенням Правління та є обов'язковим для дотримання працівниками ПрАТ «Компанія «ПРЕСТИЖ» та його субагентами.

13.2. Зміни і доповнення до Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції, яка затверджується рішенням Правління.

13.3. Затвердження нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції Порядку.

13.4. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються законодавством України.

13.5. У разі невідповідності будь-якого з положень Порядку законодавству України, в тому числі у разі внесення змін до законодавства та/або прийняття нових нормативно-правових актів, Порядок діє в частині, яка не суперечить законодавству України.