**Додаток № 1.1.**

**до Наказу Генерального директора**

**АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ» № 27 від 29.08.2022 р.**

**ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

**ПОСЛУГ АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ »**

**АТ «СК «ІНГО** **ЖИТТЯ»/Компанія відповідно норм пункту 4 статті 12 Закону України оприлюднює інформацію про механізм захисту прав споживачів/клієнтів послуг Компанії.**

У випадку, якщо клієнт/споживач послуг з страхування, АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ» вважає, що з боку страхової компанії (в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб Компанії) мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, некоректність в поведінці/ставленні, то такий клієнт має наступні права:

Звернення (яке як волевиявлення особи є нормативно врегульованим)\* безпосередньо до Генерального директора АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ » - ***Рижова Тетяна Сергіївна*** та/або особи відповідальної за напрямок звернень споживачів материнської Компанії АТ «СК «ІНГО» – ***Колісецької Людмили Олександрівни***, шляхом реалізації його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

1. **СПОСІБ ДОСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ, при якому застосовується один з способів звернення та/або один в поєднанні з іншими, чи усі разом:**

* письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ»: 01054, м. Київ, вул. Бульварно Кудрявська , 33;
* електронною поштою за адресою: **office@ingo.ua**;
* усного звернення; особисто або за допомогою засобів телефонного зв’язку за номером телефону: **0800215553.**

1. **СПОСІБ СУДОВОГО ЗАХИСТУ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:**

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Відповідно статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено пільги та права в рамках судового звернення за захистом прав споживачів.

***Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду загальної юрисдикції:***

за місцезнаходженням АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ » – до Шевченківського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

або

за місцем заподіяння шкоди( якщо послуга надавалась філією/іншим структурним підрозділу Компанії) – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України .

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\*Відповідно норм ст3 Закону України «Про зверненя громадян» Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб.

1. **ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ ДО УПОВНОВАЖЕНИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ЗА ЗАХИСТОМ ПОРУШЕНИХ ПРАВ:**

Відповідно до **ч. 1 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»**, споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання (придбання, замовлення тощо) продукції, а також при використанні продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

Відповідно до пункту **3 статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів»** захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

Центральним органом виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів **є Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

**Адреса для листування** 01001, м.Київ, вул. Б. Грінченка, 1,

**Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр)** [(044) 364 77 80, (050) 230 04 28](tel:(044)%20364%2077%2080,%20(050)%20230%2004%2028)

**Електронна пошта** [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua).

Відповідно до статті 35 ЗУ «Про страхування», ст. 16,21 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.

**Зокрема, відповідно до пункту 3 ст. 27 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» основним з**авданням Національного банку України у сфері державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг є захист прав споживачів фінансових послуг шляхом застосування у межах своїх повноважень заходів впливу з метою запобігання і припинення порушень законодавства на ринку фінансових послуг. Тому, якщо результатом розгляду звернення до Голови Правління - ***Гордієнко Ігоря Миколайовича*** та/або особи відповідальної за напрямок звернень споживачів – ***Колісецької Людмили Олександрівни***, Ви не задоволені та/або з будь-яких послуг, які надаються АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ» – пропонуємо звертатись до офіційного Інтернет- представництва Національного банку України, з захисту прав споживачів за заявою встановлено\ форми за електронною адресою [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) та/або:

**Адреса:** вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240

**Сайт:** <https://bank.gov.ua/>

**З процедурою звернення до Національного банку України** Ви можете ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-pochinaye-priymati-zvernennya-gromadyan-schodo-roboti-nebankivskih-finansovih-ustanov>.

1. **Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства**

**АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ»** на виконання вимог статті 30,31 Закону України «Про страхування» **Компанія дотримується у**мов забезпечення платоспроможності.

Як то: наявність сплаченого статутного фонду; наявність гарантійного фонду страховика; створення страхових резервів, достатніх для майбутніх виплат страхових сум і страхових відшкодувань; перевищення фактичного запасу платоспроможності страховика над розрахунковим нормативним запасом платоспроможності.

**АТ «СК «ІНГО ЖИТТЯ** » дотримується умов забезпечення платоспроможності, в тому числі, але не виключно щодо вимог наявності гарантійного фонду, до якого належить додатковий та резервний капітал, а також сума нерозподіленого прибутку.

Також, Компанією **у**творюються страхові резерви з метою забезпечення майбутніх виплат страхових сум і страхового відшкодування залежно від видів страхування (перестрахування).

1. **Умови типових Договорів страхування ( в залежності від кожного виду страхування) процеси організації взаємовідносин, містить в собі досудові, добровільні механізми врегулювання будь-яких вузьких місць, які виникли при наданні/отриманні послуги.**

Умови Договорів страхування передбачають:

* Страхувальник (споживач) має право на відмову від договору страхування до моменту його фактичного підписання.
* Документи (анкети, заяви, акцепти тощо), які надаються Страхувальником (споживачем) Страховику, як намір на укладання договору страхування, не є зобов’язанням Страхувальника до укладання такого договору страхування. Страхувальник (споживач) має право відмовитися від Договору страхування в будь-який момент до укладання такого Договору.
* Строк дії договору страхування встановлюється за домовленістю Страховика та Страхувальника (споживача) індивідуально, відповідно до правил страхування, затверджених Компанією.
* Наявність у клієнта права розірвати договір чи припинити договір, право дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій.

Правові наслідки та порядок здійснення розрахунків зі страхувальником-фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання послуги страхування зазначені в статті 28 Закону України «Про страхування» і передбачають наступне:

* дію договору страхування може бути достроково припинено за вимогою страхувальника;
* про намір достроково припинити дію договору страхування Страхувальник зобов’язаний повідомити страховика не пізніш як за 30 календарних днів до дати припинення дії договору страхування у спосіб передбачений умовами договору;
* у разі дострокового припинення дії договору страхування життя страховик виплачує страхувальнику викупну суму, яка є майновим правом страхувальника за договором страхування життя. Якщо вимога страховика зумовлена невиконанням страхувальником умов договору страхування, страхувальнику повертається викупна сума;
* пряма унормована заборона на самостійне внесення змін до договору страхування однією з Сторін, в тому числі але не виключно щодо розміру страхового тарифу, інших умов, які можуть погіршувати становище споживача.

При реалізації вищезазначених механізмів, Сторони (страховик та страхувальник) вносять зміни та доповнення до договору і можливі лише за їх взаємною письмовою згодою.