

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Правління ПрАТ "СК "РАРИТЕТ"  
Протокол № 09/1 від 12 вересня 2022 року

**ПОРЯДОК  
ВЗАЄМОДІЇ ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА  
«СТРАХОВА КОМПАНІЯ «РАРИТЕТ»  
ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**КИЇВ - 2022**

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1 Споживачі фінансових послуг мають право в письмовій або усній формі, з урахуванням вимог, визначених Законом України «Про звернення громадян», направити ПРИВАТНОМУ АКЦІОНЕРНОМУ ТОВАРИСТВУ СТРАХОВА КОМПАНІЯ «РАРИТЕТ» (надалі – Товариство) свої пропозиції, зауваження, заяви, клопотання, вимоги, скарги тощо (надалі – Звернення).

1.2 Мову Звернень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

1.3 Усне Звернення надається Товариству споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку: 0-800-501-868, яке реєструється відповідальним працівником Товариства. Письмове Звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштовим зв'язком на адресу Товариства за місцезнаходженням Товариства. Місцезнаходження Товариства зазначено у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, також адреса місцезнаходження Товариства зазначена на вебсайті Товариства у рубриці «Контакти» за посиланням: <https://raritet.net.ua/uk/kontakty>

1.4. Письмове звернення також може бути надіслано на адресу електронної пошти Товариства: raritet@raritet.net.ua

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ ТА ТОВАРИСТВА**

2.1. Споживач має наступні права:

2.1.1. звернутися до Товариства із відповідним Зверненням, що стосуються діяльності Товариства;

2.1.2. особисто викласти аргументи уповноваженій особі, якою оброблювалось звернення;

2.1.3. ознайомлюватися з документами за результатом обробки його звернення відповідно та в межах умов, передбачених договором страхування;

2.1.4. подавати додаткові документи або наполягати на їх запиті ;

2.1.5. бути присутнім при розгляді звернення ;

2.1.6. мати уповноважену особу, повноваження якої повинні бути підтверджені документально у порядку встановленому нормами чинного законодавства України;

2.1.7. одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;

2.1.8. заявляти вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення.

2.2. Споживач має наступні обов'язки:

2.2.1. дотримуватись вимог законодавства України при поданні Звернення Товариству;

2.2.2. інші обов'язки, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

2.3. Товариство має наступні права:

2.3.1. залишити Звернення без розгляду у випадку, якщо Звернення є анонімним або оформлене без дотримання норм чинного законодавства України та даного Положення.

2.3.2. повернути Звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями у разі якщо Звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення;

2.3.3. повернути Звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями у разі якщо Звернення надіслано повторно від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, що раніше було вирішено по суті;

2.3.4. повернути Звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями у разі якщо предмет Звернення є аналогічним предметом позову до суду з ініціативи Споживача;

2.3.5. повернути Звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями у разі якщо з питань, що порушено у Зверненні, судом прийнято рішення, яке набрало законної сили;

2.3.6. повернути Звернення споживачу з відповідними роз'ясненнями у разі якщо питання, порушене у Зверненні, не належить до компетенції та повноважень Товариства;

2.3.7. інші права, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

2.4. Товариство має наступні обов'язки:

2.4.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти Звернення споживачів;

2.4.2. повідомляти споживачів про результати розгляду Звернень;

2.4.3. не допускати розголошення одержаних із Звернень відомостей про особисте життя споживачів без їх згоди, чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси споживачів;

2.4.4. інші обов'язки, що передбачені законодавством України та цим Порядком.

### **3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ**

3.1. 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. Письмове Звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати складання Звернення. 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. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.2. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

### **4. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ ТА ВИРІШЕННЮ**

4.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2. Не розглядаються повторні Звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Не розглядаються Звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.3. Повернення Звернення/відмова у розгляді Звернення не перешкоджає повторному Зверненню споживача до Товариства, якщо перестануть існувати обставини, що стали підставою для його повернення/відмови у розгляді.

### **5. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ**

5.1. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

5.2. Якщо в місячний строк вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, Голова Правління Товариства або особа, що виконує його обов'язки, встановлює необхідні строки для розгляду такого Звернення, про що повідомляється споживач, який подав Звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати 45 (сорок п'ять) днів.

### **6. НАДХОДЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА**

6.1. Датою надходження Звернення до Товариства є:

6.1.2. якщо Звернення направлено споживачем засобами поштового зв'язку – день отримання (реєстрації) звернення у Товаристві;

6.1.3. якщо Звернення направлено електронною поштою - день отримання (реєстрації) звернення у Товаристві;

6.1.4. якщо Звернення здійснено засобами телефонного зв'язку - дата прийняття звернення працівником Товариства.

6.2. У випадку коли Товариство не може дотриматися зазначеного строку, то споживачу повідомляється про це у письмовій формі з обґрунтуванням причин більш тривалого строку розгляду такого Звернення із зазначенням нового строку розгляду Звернення з урахуванням, того, що загальний строк вирішення питань, порушених споживачем, не

може перевищувати 45 (сорок п'ять) днів. На обгрунтовану письмовому вимогу споживача строк розгляду Звернення може бути скорочено.

## **7. СПОСІБ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ**

7.1. Відповідь на Звернення надається споживачу з використанням засобів поштового зв'язку або електронного зв'язку, на розсуд Товариства, якщо інше не вказано споживачем у Зверненні.

## **8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

8.1. Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших посадових осіб Товариства, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

## **9. ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

9.1. Звернення споживача до Товариства не позбавляє споживача права на Звернення, при наявності підстав, із заявою або на оскарження дій або бездіяльності до Національного банку України.

9.2. Споживач може подати скаргу до Національного банку України, перейшовши за посиланням в розділ «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

## **10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

10.1. Електронний договір, що укладається Товариством з споживачами фінансових послуг може містити інформацію про технологію (порядок) укладення договору; порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору; можливість та порядок внесення змін до умов договору; спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту); порядок обміну електронними повідомленнями та інформацією між сторонами під час виконання ними своїх зобов'язань; технічні засоби ідентифікації сторони; порядок внесення змін до помилково відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту); посилання на умови, що включаються до договору, шляхом перенаправлення (відсилання) до іншого електронного документа і порядок доступу до такого документа; спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації в електронній формі та умови доступу до них; умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів; можливість вибору мови, що використовується під час укладення та виконання договору; інші відомості.

10.2. Пропозиція укласти електронний договір (оферта) вчиняється шляхом розміщення пропозиції (оферти) у мережі Інтернет на веб-сайті Товариства.

10.3. Пропозиція укласти електронний договір (оферта) може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) до нього.

10.4. Для прийняття пропозиції укласти договір страхування в інформаційно-комунікаційній системі Товариства особа має ідентифікуватися в такій системі та надати відповідь про прийняття пропозиції (акцепт). Такий документ оформляється у довільній формі та містить істотні умови, передбачені законодавством для договорів страхування.

10.5. Інформаційна система Товариства передбачає технічну можливість особи, якій адресована така пропозиція, змінювати зміст наданої інформації до моменту прийняття пропозиції.

10.6. Електронний правочин має бути підписаний сторонами, моментом його підписання є використання електронного цифрового підпису за умови використання засобу

електронного цифрового підпису усіма сторонами електронного правочину або електронного підпису одноразовим ідентифікатором з боку споживача.

10.7. Місцем укладення електронного договору є місцезнаходження Товариства.

10.8. Споживач отримує підтвердження вчинення електронного правочину у формі електронного документа, квитанції, товарного чи касового чека, квитанка, талона або іншого документа у момент вчинення правочину.

10.9. Пропозиція укласти електронний договір (оферта), текст електронного договору, електронні повідомлення укладаються державною мовою. За бажанням покупця електронний договір може укладатися іншою мовою за згодою сторін.

## **11. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

11.1. Товариство в процесі надання фінансових послуг має право залучити на договірних умовах третіх осіб до надання фінансових послуг.

11.2. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг призначає окрему відповідальну особу або підрозділ для контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

11.3. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ здійснюють на щоденній основі аналіз скарг споживачів, які стосуються діяльності третіх осіб, та інформують Правління Товариства щодо виявлених порушень. Така інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або достроково розірвати договір про надання послуг.

## **12. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

12.1. Для захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариство використовує організаційні та технічні заходи для обмеження доступу до персональних даних.

12.2. Організаційними заходами обмеження доступу до персональних даних є:

12.2.1. віднесення персональних даних споживачів до інформації з обмеженим доступом;

12.2.2. запровадження політики опрацювання персональних даних, доступ до інформації мають лише уповноважені співробітники Товариства;

12.3. Технічними заходами обмеження доступу до персональних даних є:

12.3.1. збереження інформації на захищених сховищах даних;

12.3.2. використання шифрування при отриманні відомостей щодо персональних даних споживачів;

12.3.3. застосування контрольованої політики обмеженого доступу до баз даних, де можуть зберігатися персональні дані.