

# ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

## 1) ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт ПрАТ «ГРАВЕ УКРАЇНА СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ» (надалі – Страховик) вважає, що в Страховика, в тому числі, будь-яких його працівників або посадових осіб, мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення\* безпосередньо до Голови Правління Страховика, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ПрАТ «ГРАВЕ УКРАЇНА СТРАХУВАННЯ ЖИТТЯ»: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 65;
- електронною поштою на адресу: [info@grawe.ua](mailto:info@grawe.ua);
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: (044) 490 59 10.

*\*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.*

## 2) ПРАВО НА СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ:

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.

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

- за місцезнаходженням Страховика – до:
  - Печерського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
  - Господарського суду м. Києва – згідно з ч. 1 ст. 27 Господарського процесуального кодексу України;

або

- за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

## 3) 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 Закону України «Про страхування» державний нагляд за страховою діяльністю на території України здійснюється уповноваженим органом – Національним банком України.*

У разі, якщо результатом розгляду звернення до Голови правління Страховика, Ви не задоволені – пропонуємо звертатись до уповноваженого державного органу:

**З приводу будь-яких фінансових послуг, які надає Страховик до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:**

Адреса для листування: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601, тел. 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

З процедурою звернення до Національного банку України Ви можете ознайомитись за посиланням:

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