

ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1) ДОСУДОВЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ:

У випадку, якщо клієнт ПрАТ СК «ГРАВЕ УКРАЇНА» (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 СК «ГРАВЕ УКРАЇНА»: 03150, м. Київ, вул. Велика Васильківська, буд. 65;
- електронною поштою на адресу: office@grawe.ua;
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: (044) 247 68 03.

**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>

З приводу послуг у сфері обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (ОСЦВВНТ), які надає Страховик до Моторного (транспортного) страхового бюро України:

Адреса: м. Київ, Русанівський бульвар, буд. 8

Поштова адреса: 02002, Київ-2, а/с 272

Сайт: <http://www.mtsbu.ua>