

Положення про розгляд скарг і звернень ПрАТ «Аліко Україна»

1. Це положення визначає порядок розгляду скарг та звернень Страхувальників, Застрахованих Осіб, Вигодонабувачів та осіб, які діють від їхнього імені на законних підставах (надалі – Заявники). Завданням цього Положення є захист прав та інтересів фізичних або юридичних осіб від порушень при укладанні та виконанні договорів страхування ПрАТ «Аліко Україна» (надалі – Товариство) шляхом справедливого, неупередженого та своєчасного вирішення порушених питань.

2. Визначення понять.

Звернення – викладені у письмовій або усній формі зауваження або пропозиції щодо страхових продуктів та послуг, які надаються Товариством в порядку укладання та виконання договорів страхування та діяльності Товариства у відповідності до чинного законодавства.

Скарга – звернення, з вимогою про поновлення прав і законних інтересів, пов'язаних з укладанням та виконанням договорів страхування.

Пред'явник звернення/скарги – фізична або юридична особа, інтереси якої пов'язані з укладанням та виконанням договору Страхування.

3. Способи подання скарги або звернення.

Звернення або скарга може бути надіслана поштою, електронною поштою або передана особисто до центрального офісу Товариства. А також повідомлена усно працівнику Центру інформаційної підтримки Товариства телефоном або під час особистої зустрічі в офісі Товариства.

4. Вимоги до письмового звернення/скарги.

У письмовому зверненні/скарзі повинно бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника, номер Договору Страхування, викладено суть звернення або скарги. Заявник засвідчує звернення власноручним підписом із зазначенням дати. В разі подання звернення/скарги від юридичної особи, воно повинна бути засвідчена підписом уповноваженої особи та скріплена печаткою.

5. Строк подання звернення/скарги.

Звернення/скарга на дії Товариства, його працівників або страхових посередників може бути подано у відповідності до вимог цього Положення та чинного законодавства та протягом одного року від дати вчинення таких дій. Звернення розглядаються Товариством безкоштовно.

6. Мова звернень/скарг та відповідей на них.

Приймаються до розгляду скарги та звернення, викладені українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін, а саме російською або англійською мовою. Рішення Товариства щодо звернення /скарг оформлюються відповідно до законодавства про мови, а саме - українською мовою виключно.

7. Термін розгляду звернень/скарг.

7.1. Звернення/скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні/скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

7.2. Звернення/скарга, оформлене не належним чином, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять робочих днів від дня його надходження.

7.3. Відповідь на усне звернення або скаргу надається телефоном, за номером, повідомленим Заявником, не пізніше 3 (трьох) робочих днів від дати такого звернення.

8. Звернення/скарги, які не підлягають розгляду та вирішенню.

Письмові звернення, які не відповідають вимогам, зазначеним у п. 4 цього Положення, або подані після закінчення строку, передбаченого п. 5 цього Положення, розгляду не підлягають. Також Товариство не розглядає повторні звернення від одного і того самого Заявника з приводу одного і того самого питання, якщо на це питання вже була надана письмова відповідь по суті питання.

9. Заключні положення

Всі прямо не зазначені в тексті Положення умови визначатимуться відповідно до умов Правил добровільного страхування життя та чинного законодавства.