

1. Порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги

Оподаткування Страхових Виплат за Договором страхування здійснюється згідно з п.165.1.27 Податкового кодексу України.

Отже, здійснюючи оподаткування страхових виплат та викупних сум, страхова компанія діє виключно як **податковий агент**, який **зобов'язаний** нараховувати, утримувати та сплачувати податок на доходи фізичних осіб до бюджету **за рахунок платника податку**, а також нести відповідальність за порушення норм Податкового кодексу України.

Доводимо до вашого відома, що Страхові Виплати оподатковуються за такими ставками та в такому порядку:

Страховий Випадок	Одержувач Страхової Виплати	Ставка податку
Смерть Застрахованої Особи (резидент)	Вигодонабувач або спадкоємець за законом першого ступеня споріднення (резидент)	0%
Смерть Застрахованої Особи (резидент)	Вигодонабувач або спадкоємець за законом іншого, ніж перший ступень споріднення (резидент)	5% (ПДФО) від суми виплати
		1,5% (військовий збір) від суми виплати
Смерть Застрахованої Особи (нерезидент)	Вигодонабувач або спадкоємець за законом (резидент + нерезидент)	18% (ПДФО) від суми виплати
		1,5% (військовий збір) від суми виплати
Смерть Застрахованої Особи (резидент)	Вигодонабувач або спадкоємець за законом (нерезидент)	18% (ПДФО) від суми виплати
		1,5% (військовий збір) від суми виплати
Інвалідність Застрахованої Особи	Застрахована Особа	0%
Госпіталізація Застрахованої особи	Застрахована Особа	0%
Тілесні ушкодження (травмування) в результаті нещасного випадку	Застрахована Особа	0%
Діагностування Застрахованій особі Критичного захворювання	Застрахована Особа	0%

Наведена інформація є актуальною станом на дату укладення Договору страхування .

2. Механізм захисту прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги визначається відповідно до чинного законодавства та Положення про розгляд скарг і звернень, наведеного нижче.

2.1. Положення про розгляд скарг і звернень 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 «МетЛайф» (надалі – Товариство) шляхом справедливого, неупередженого та своєчасного вирішення порушених питань.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. 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 дії. Звернення розглядаються Товариством безкоштовно.

2.6. 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.

2.7. Термін розгляду звернень/скарг.

2.7.1. 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.

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

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

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

Письмові звернення, які не відповідають вимогам, зазначеним у п. 2.4 цього документу, або подані після закінчення строку, передбаченого п. 2.5 цього документу, 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.

2.9. Заключні положення

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

3. Реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

3.1. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг): 01001, м.Київ-1, вул. Б. Грінченка 3, тел: 234-02-24, info@dfp.gov.ua.

3.2. Орган з питань захисту прав споживачів – [Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів](#): 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1, тел (044) 279-12-70