

Положення про механізми захисту прав споживачів (надалі – Положення)

1. Це Положення встановлює механізми захисту прав споживачів, гарантовані клієнтам Страховика. Завданням цього Положення є захист прав та інтересів фізичних осіб, фізичних осіб – підприємців або юридичних осіб від порушень при укладанні та виконанні Договорів Страхування Страховиком шляхом справедливого, неупередженого та своєчасного вирішення порушених питань, ефективного врегулювання спорів та забезпечення законних інтересів клієнтів.

2. Визначення понять:

Звернення – викладені у письмовій або усній формі зауваження або пропозиції щодо Страхових Продуктів та послуг, які надаються Страховиком в порядку укладання та виконання Договорів Страхування та діяльності Страховика у відповідності до чинного законодавства.

Скарга – викладене у письмовій або усній формі звернення, з вимогою про поновлення прав і законних інтересів, пов'язаних з укладанням та виконанням Договорів Страхування.

Пред'явник звернення/скарги (надалі - **Заявник**) – фізична особа, фізична особа – підприємець або юридична особа, інтереси якої пов'язані з укладанням та виконанням Договору Страхування.

3. Можливість та порядок розгляду скарг споживачів:

3.1. Звернення/скарги можуть бути надіслані Страховику **поштою** за адресою: 01032, м. Київ, вул. Жилинська, 110, ПрАТ «МетЛайф», **електронною поштою** на скриньку: office@metlife.ua, через заповнення на офіційному сайті Страховика **форми подання скарги** <https://www.metlife.ua/contactpage/complaint/> або передані до центрального офісу Страховика, а також **повідомлені усно** працівникові Центру інформаційної підтримки Страховика у телефонному режимі або під час особистої зустрічі в офісі Страховика.

3.2. У письмовому **зверненні/скарзі повинно бути зазначено**: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника, номер Договору Страхування/Страхового Поліса, викладена суть звернення/скарги. Заявник засвідчує звернення/скаргу власноручним підписом із зазначенням дати. Подання звернення/скарги юридичною особою вимагає засвідчення підписом уповноваженої особи та печаткою (в разі її наявності). Звернення **розглядаються Страховиком безкоштовно**.

3.3. Звернення/скаргу щодо Страховика, його працівників або Страхових посередників може бути подано відповідно до вимог цього Положення та законодавства протягом 1 (одного) року від дати вчинення таких дій.

3.4. Звернення/скарги з питань Договорів Страхування можуть бути поданими без обмежень часу виникнення питання.

3.5. Страховик приймає до розгляду звернення/скарги, викладені державною мовою відповідно до законодавства України. Рішення Страховика щодо звернень/скарг оформлюються відповідно до законодавства про мови, а саме - виключно українською мовою.

3.6. Строки розгляду звернень/скарг:

3.6.1. Звернення/скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, —

невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх надходження. Якщо у місячний термін вирішити порушені у зверненні/скарзі питання неможливо, Страховик встановлює необхідний строк для розгляду, про що повідомляється Заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні/скарзі, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

3.6.2. Звернення/скарги розглядаються Операційним департаментом Страховика.

3.6.3. У випадку незгоди із відповіддю, за заявою клієнта перегляд відповіді на звернення/скаргу здійснюється Комітетом з виплат Компанії у строки, встановлені для розгляду звернення/скарги.

3.6.4. Звернення/скарга, оформлені неналежним чином, повертаються Заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через 10 (десять) робочих днів від дня їх надходження.

3.6.5. Відповідь на усне звернення/скаргу надається телефоном або на електронну пошту Заявника не пізніше, ніж через 5 (п'ять) робочих днів від дати отримання звернення/скарги.

3.7. Страховик не розглядає повторні звернення/скарги від одного і того ж Заявника з приводу одного і того ж питання, якщо на це питання вже було надано письмову відповідь.

4. Контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо страхування:

Адреса місцезнаходження: 01061, м. Київ, вул. Інститутська, 9, Національний банк України; телефон 0 800 505 240; електронна пошта: nbu@bank.gov.ua.

5. Клієнтам гарантовано звернення щодо позасудового врегулювання спорів. Таке звернення може бути реалізовано та розглянуто у порядку, встановленому цим Положенням про механізми захисту прав споживачів.

6. Гарантійні фонди чи компенсаційні схеми

6.1. Відповідно до законодавства гарантійні фонди та компенсаційні схеми страхування наразі відсутні.

6.2. Страховик, гарантуючи високий рівень платоспроможності, розміщує підтверджену фінансову звітність на веб-сайті <https://www.metlife.ua/about-us/reports/annual-reports/> та статистику здійснених страхових виплат за укладеними договорами страхування Компанії <https://www.metlife.ua/about-us/monthly-payments-statistics/>

6.3. Забезпечення прав споживачів під час окремих процесів, нагляд за якими здійснюється Національним банком України, встановлені відповідними положеннями Закону «Про страхування», зокрема: для випадків виходу страховика з ринку (Розділ 11), введення тимчасової адміністрації (Розділ 10), передачі страхового портфелю (Розділ 9) та регламентується у відповідності до вимог державного регулювання та нагляду за діяльністю на ринку страхування (Розділ 14).

6.4. Страховик розміщує інформацію про черговість задоволення вимог споживачів за договорами страхування, які можуть виникнути в разі визнання страховика банкрутом, відповідно до частини дев'ятої статті 92 Кодексу України з процедур банкрутства на окремій вебсторінці з інформацією про страховика на власному вебсайті, включаючи його мобільну версію, та в програмному застосунку (за наявності), якщо така інформація не надається споживачу в паперовій формі, засобами електронної пошти, шляхом

надання доступу до такої інформації через особистий кабінет споживача або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом, за умови можливості підтвердження факту надання інформації.

6.5. Ставки гарантованого інвестиційного доходу за Страхуваними Продуктами з накопичувальною складовою у розмірі 4% в гривні та 0,5% у доларах США є фіксованими і незмінними.

7. Всі прямо не зазначені в тексті цього Положення умови визначатимуться відповідно до Загальних умов, Загальних умов Страхуваних Продуктів Страховика та законодавства України.