Положення про розгляд скарг і звернень
ПрАТ «МетЛайф»

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 виконання договорів страхування ПрАТ «МетЛайф» (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 (Заявник) – фізична або юридична особа, інтереси якої пов'язані з укладанням та виконанням договору Страхування.

3. Способи подання звернення/скарги.

Звернення або скарга може бути надіслана
поштою на адресу Товариства: 01032, м. Київ, вул Жилянська, 110, ПрАТ «МетЛайф»,
електронною поштою на скриньку office@metlife.ua,
через заповнення на офіційному сайті Товариства форми подання скарги https://www.metlife.ua/contactpage/complaint/
або передана особисто до головного офісу Товариства.
Звернення або скарга також можуть бути повідомлені усно працівнику Операційного департаменту телефоном або під час особистої зустрічі в офісі Товариства.

4. Вимоги до письмового звернення/скарги.

У письмовому зверненні/скарзі повинні бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника, номер Договору Страхування, викладена суть звернення/скарги. Заявник засвідчує звернення/скаргу власноручним підписом із зазначенням дати. Звернення/скарга, що подається від юридичної особи, має бути засвідчено підписом уповноваженої особи та стверджено 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 дії. Звернення розглядаються Товариством безкоштовно.

6. Мова звернень/скарг і відповідей на них.

Приймаються до розгляду скарги та звернення, викладені українською або англійською мовою. Рішення Товариства щодо звернення /скарг оформлюються відповідно до законодавства про мови, а саме - українською мовою.

7. Термін розгляду звернень/скарг.

7.1. Звернення/скарги розглядаються та за ними надається відповідь 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 або на електронну пошту, повідомленим Заявником/Скаржником, не пізніше, ніж через 5 (п'ять) 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. Контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо страхування.

Національний банк України – 01061, м. Київ, вул. Інститутська, 9, тел. 0 800 505 240, nbu@bank.gov.ua.

10. Прикінцеві положення.

Всі прямо не зазначені в тексті Положення умови визначатимуться відповідно до умов страхових продуктів, внутрішніх положень Товариства та законодавства України.