

**Порядок
розгляду звернень споживачів брокерських послуг
до Товариства з обмеженою відповідальністю «ОН ТІМЕ ІНШУР»**

1. Кожен споживач брокерських послуг Товариства з обмеженою відповідальністю «ОН ТІМЕ ІНШУР» (далі - ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР», Товариство) має право звернутися до Товариства, як надавача посередницьких послуг у страхуванні, а Товариство зобов'язане розглянути звернення у належному порядку та строк.

2. Споживачами, для цілей даного Порядку, вважаються фізичні особи, які отримують або мають намір отримати посередницькі послуги у страхуванні (страхувальники, застраховані особи, вигодонабувачі, особи, які мають право на отримання страхового відшкодування), та їх представники.

3. Кожне письмове звернення реєструється в журналі реєстрації звернень споживачів брокерських послуг за вхідним порядковим номером та датою отримання. Вхідний номер звернення та дата отримання проставляються на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

4. На вимогу споживача, який подав звернення до Товариства, йому надається копія першої сторінки звернення із проставленою відміткою дати та вхідного номера звернення.

5. Звернення споживача може бути усним чи письмовим (у паперовій та електронній формі).

Споживач може направити звернення до ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР» в будь-який з нижченаведених способів:

- **письмово**, шляхом надсилання звернення:
- засобами поштового зв'язку на адресу місцезнаходження ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР»: Україна, 04107, вул. Половецька, буд. 3/42, м. Київ, 04107,
- на електронну поштову скриньку (e-mail):
info@ontimeinshur.com.
- **усно**:
- за допомогою засобів телефонного зв'язку за телефоном: +38 066 016 59 99, контактна особа Олександр Чурсін.
- на особистому прийомі у керівника Товариства за адресою

місцезнаходження ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР»:

- Україна, 04107, вул. Половецька, буд. 3/42, м. Київ (попередньо узгодивши час зустрічі за телефоном: +38 066 016 59 99, контактна особа Олександр Чурсін)

6. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

7. При поданні звернення відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

7.1 Вимоги до адресата:

звернення адресуються ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР», його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;

7.2 Вимоги до форми:

у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, встановлених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

7.3 Вимоги до мови звернення:

споживачі мають право звертатися до Товариства, його посадових осіб відповідно до вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Допускається взяття до розгляду звернення іншими мовами відповідно до закону.

8. Термін розгляду звернення:

ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР» об'єктивно і вчасно розглядає звернення, перевіряє викладені в них факти, приймає рішення відповідно до законодавства і забезпечує їх виконання та повідомляє споживача про результати розгляду.

Звернення споживачів розглядаються та вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Директор ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу. При цьому загальний термін

розв'язання питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмову вимогу споживача термін розгляду може бути скорочено.

В разі подання споживачем усного звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку, строк надання відповіді становить 2 робочі дні (у виключних випадках, строк надання відповіді продовжується до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 поточного дня, відлік встановленого для відповіді строку починається з дня, наступного за отриманням звернення.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах споживачів брокерських послуг розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, директор ТОВ «ОН ТІМЕ ІНШУР» письмово повідомляє про це народного депутата та пропонує інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до статей 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України».

Відповіді на адвокатський запит, поданий відповідно до Закону України «Про адвокатуру» в інтересах споживачів брокерських послуг Товариства, надаються у строк не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

9. Підстави для відмови у розгляді звернення.

У розгляді звернення може бути відмовлено у випадку, якщо у зверненні не зазначено прізвища, імені, по батькові, місця проживання або суті порушеного питання. У цьому випадку воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Не підлягають розгляду звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

10. Порядок надання відповідей на звернення.

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь споживачу в письмовій (паперовій, електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду споживачем, про що є його письмове (в паперовій або електронній формі) повідомлення.

За результатами розгляду звернень споживачів брокерських послуг ТОВ «ОН TIME ІНШУР» надаються письмові відповіді, які, у разі письмового звернення у паперовій формі, надсилаються поштою за адресою, вказаною споживачем. Відповідь на електронне звернення направляється у спосіб, обраний заявником (згідно з вказаною ним адресою місця проживання або адресою електронної пошти).

При отриманні усного звернення за телефоном - працівник ТОВ «ОН TIME ІНШУР» надає відповідь усно за телефоном одразу або після уточнення запитаної інформації телефонує споживачу. У разі, якщо споживач в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник ТОВ «ОН TIME ІНШУР» повідомляє його про необхідність подання звернення в письмовій формі.

11. Реєстрація та зберігання примірників відповідей:

Письмові відповіді на звернення споживачів реєструються в інформаційних системах Товариства із проставленням на них підпису уповноваженої особи, вихідного номеру та дати. Другий примірник відповіді зберігається в Товаристві.

Відповіді, надані засобами телефонного зв'язку, у разі технічної можливості, фіксуються на електронних носіях, а при направленні на електронну пошту-зберігаються в електронному вигляді. Зазначені відповіді зберігаються на носії для збереження електронних файлів без окремої реєстрації.

12. Органи, наділені функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг:

У разі необхідності споживач може звернутися до Національного банку України, як до органу наділеного функцією здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Контактна інформація органу, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

Національний банк України:

Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел. 0 800 505 240,

подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601, Email: nbu@bank.gov.ua, сайт: <https://bank.gov.ua/>.

З графіком особистого прийому громадян керівництвом Національного банку України можна ознайомитись на офіційному сайті.

13. Незалежно від наявності попереднього звернення до Товариства та/або Національного банку України, споживач брокерських послуг може у встановленому законодавством порядку звернутися за захистом своїх прав до суду.