



**CIVIL
LIBERTIES**

ОФІС СТРАХОВОГО ПРИМИРТЕЛЯ

Світлана Жукова

Голова Громадянської організації
«ІНСТИТУТ ГРОМАДЯНСЬКИХ СВОБОД»

За підтримки



USAID
FINANCIAL SECTOR TRANSFORMATION PROJECT

ОФІС СТРАХОВОГО ПРИМИРИТЕЛЯ

- Вивчає звернення Споживача
- Надає роз'яснення Споживачу
- Надає рекомендації Страховику

ЗАІНТЕРЕСОВАНІ ОСОБИ

- Споживачі
- Страховики
- Офіс страхового примирителя

ОФІС СТРАХОВОГО ПРИМИРИТЕЛЯ ДІЄ НА ПІДСТАВІ

- Конституції та законодавства України
- Меморандуму про взаєморозуміння та співпрацю
- Регламенту Офісу страхового примирителя

СПОРИ, ЩО РОЗГЛЯДАЮТЬСЯ

- Заявник - виключно фізична особа;
- матеріальні вимоги до Страховика не перевищують 100 тис. грн.
- заявник попередньо звертався до Страховика зі скаргою і йому:
 - відмовлено у задоволенні вимог;
 - не надано відповіді в установлені строки
- підстави для звернення виникли не пізніше 1 року
- відсутній судовий спір/рішення з порушеного питання

ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ

- Неупередженість
- Незалежність
- Прозорість
- Рівність прав Сторін
- Добровільність участі
- Рекомендаційний характер рішень Офісу страхового примирителя

ПЕРЕВАГИ ДЛЯ СТРАХОВИКІВ

- Зниження витрат на консультаційну підтримку щодо врегулювання скарг
- Зниження витрат на судові справи
- Зменшення частоти комунікації із Регулятором
- Врегулювання спорів без застосування заходів впливу
- Сприяння зростанню попиту на страхові послуги

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДЛЯ РИНКУ

- Посилення довіри Споживачів до Страховика та ринку в цілому
- Крок до побудови дієвої системи захисту справ Споживачів фінансових послуг
- Підвищення фінансової грамотності Споживачів
- Популяризація страхування через дружні комунікації зі Споживачами

ЯК ДОЛУЧИТИСЯ ДО ПРОЕКТУ

1. Ознайомитися з Меморандумом на сайті ipk.org.ua
2. Приєднатися до Меморандуму (надіслати Лист - приєднання до Офісу страхового примирителя)
3. Визначити Відповідальну особу
4. Обрати спосіб інформування Споживачів



**CIVIL
LIBERTIES**

СПОЖИВАЧ ПОТРЕБУЄ ПОЗИТИВНОГО ДОСВІДУ ВЗАЄМОДІЇ З РИНКОМ!

**Офіс вирішення спорів між
споживачами та страховиками**

<http://ipk.org.ua>

office@ipk.org.ua

+39 093 633 77 03

вул. Пушкінська 8а, оф. 2

01034, м. Київ, Україна

Світлана Жукова

Голова Громадської організації
«Інститут Громадянських Свобод»

+38 095 731 85 73

svitlana.zhukova@ipk.org.ua

За підтримки



USAID
FINANCIAL SECTOR TRANSFORMATION PROJECT