

# ЗВІТ ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ ОФІСУ СТРАХОВОГО ПРИМИРИТЕЛЯ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ



1 квартал  
2020 року



Ел. пошта: [office@ipk.org.ua](mailto:office@ipk.org.ua)

Веб-сайт: [ipk.org.ua](http://ipk.org.ua)

Тел.: +38 (093) 633 77 03

Поштова адреса:

вул. Пушкінська 8А, офіс 2

01001, м. Київ, Україна



ПРОЕКТ USAID  
«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

Діяльність Офісу страхового примирителя здійснюється завдяки підтримці Агентства США з міжнародного розвитку в рамках гранту, наданого Проектом USAID «Трансформація фінансового сектору».

# РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ У СФЕРІ СТРАХУВАННЯ

## Альтернативний механізм вирішення спорів

В Україні на початку 2020 року споживачі страхових послуг одержали можливість вирішити спір зі страховою компанією без звернення до суду. Альтернативний механізм вирішення спорів у страхуванні запроваджено завдяки грантовій підтримці Проекту USAID «Трансформація фінансового сектора», що реалізується Офісом страхового примирителя на базі громадської організації «Інститут Громадянських Свобод» (Civil Liberties).

Впроваджений механізм вирішення спорів у сфері страхування передбачає добровільне приєднання страхових компаній до Меморандуму про взаєморозуміння та співпрацю під час вирішення спору між споживачами та страховиками.

До Офісу за отриманням юридичних консультацій щодо вирішення непорозумінь зі страховою компанією можуть звернутися споживачі будь-якої страхової компанії, незалежно від того чи приєдналися така компанія до Меморандуму чи ні.

Для вирішення спору зі страховиком із застосуванням позасудового механізму вирішення спору є необхідною добровільна згода страхової компанії на це. Ця згода реалізується через приєднання до Меморандуму.

Приєднання Страхової компанії до Меморандуму означає, що така компанія:

- приєднується до запровадженого в Україні альтернативного (позасудового) механізму вирішення спорів із споживачами;
- взаємодіє з Офісом страхового примирителя під час розгляду звернень споживачів компанії щодо вирішення спору.

## Прийом звернень споживачів

Офісом страхового примирителя забезпечується прийом звернень споживачів послуг у сфері страхування за допомогою:

- телефонного зв'язку,
- електронної пошти Офісу,
- веб-сайту Офісу, що передбачає можливість задати запитання, а також використати функцію «передзвоніть мені»;
- Фейсбук-сторінки Офісу, що передбачає можливість задати запитання, в тому числі, залишити контактні дані для зв'язку.

Цими ж каналами зв'язку забезпечується надання Офісом страхового примирителя консультацій, роз'яснень заявникам, а також пропозицій щодо подальших дій заявників.

## Огляд звернень споживачів

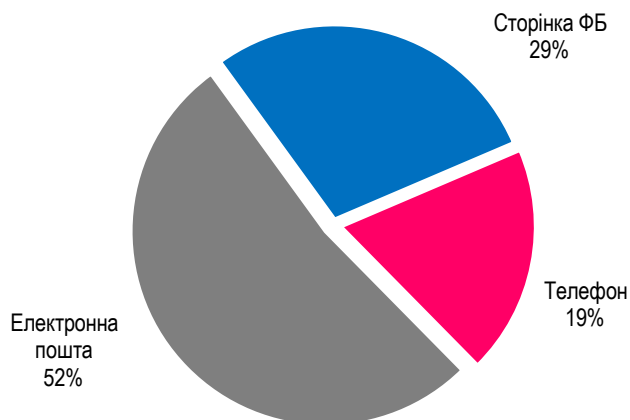
У лютому - березні 2020 року до Офісу страхового примирителя надійшло 27 звернень, із них 21 надійшло саме у березні поточного року. Найбільше звернень надійшло через електронну пошту (11), другим за популярністю каналом звернення була Фейсбук- сторінка (8). За допомогою телефонного зв'язку звернулось 4 споживача.

Незначна кількість звернень (6) стосувалася загальних питань діяльності Офісу страхового примирителя.

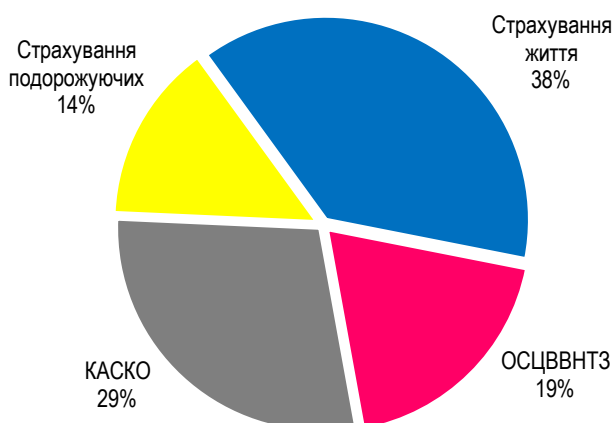
Споживачі послуг у сфері страхування, що звернулись до Офісу страхового примирителя, потребували допомоги у вирішенні спору зі страховиком. Найчастіше - це звернення щодо умов здійснення страхового відшкодування (виплати) та консультацій щодо прав та обов'язків за договором страхування.

За кожним зверненням Офіс страхового примирителя вивчає питання, що порушене, та на підставі умов договору страхування, приписів законодавства та судової практики надає висновки та пропозиції щодо подальших дій заявника.

### Статистика звернень за каналами надходження



### Статистика звернень за видами страхування



Попередній розгляд звернень показав відсутність спору. Розгляд звернень закінчився наданням заявникам консультацій та роз'яснень.

Звернення здебільшого стосуються питань щодо оцінки дій страховика, їх відповідності законодавству.

8 звернень стосувалися питань страхування life, 13 звернень – страхування non-life, з яких за видами страхування це ОСЦВВНТЗ – 4 звернення, КАСКО – 6 звернень, страхування подорожуючих – 3 звернення.

При цьому питання стосувалися щодо дій страховиків, які не приєдналися до Меморандуму.

# ПИТАННЯ, ЩО ПОТРЕБУЮТЬ УВАГИ

Аналіз, розглянутих Офісом страхового примирителя, звернень споживачів засвідчив про існування наступних проблемних питань:

## □ Недостатня поінформованість споживачів

У випадку укладання договору страхування шляхом приєднання, як правило, договір складається із двох частин. Одна - індивідуальна частина договору підписується страхувальником і страховиком, та є в наявності у страхувальника, друга – загальна частина відповідного договору розміщена на сайті страховика.

Саме у другій загальній частині містяться права та обов'язки страхувальника і страховика під час настання страхового випадку, перелік подій, що визнаються страховими випадками та події, які є виключенням із страхових випадків та за якими не здійснюється страхове відшкодування (виплата).

Незважаючи на те, що інформація про загальну частину договору містилась в індивідуальній частині, у випадках надісланих звернень, страхувальники не розуміли чим керується страховик при прийнятті рішення, а отже і про відповідність його дій законодавству та умовам договору.

У випадках, за надісланими зверненнями, загальна частина відповідних договорів страхування, в яких містились істотні умови страхування та здійснення виплат, розміщувалась на сайті страховиків не за прямим посиланням співставним з назвою договору страхування, а, зокрема, за умовною назвою страхового продукту, що вносило неоднозначність та ускладнювало пошук.

## □ Надання заявником неповної інформації щодо спору чи проблемного питання

Розгляд звернень щодо вирішення спору відбувається на підставі документів, наданих споживачем та страховиком. Офіс страхового примирителя не запитує документи у органів влади, інших суб'єктів господарювання тощо. Під час попереднього розгляду звернення необхідним є з'ясування обставин, на які посилається заявник на підставі наданих ним документів.

Ненадання, в тому числі замовчування, заявником повної інформації щодо відповідної події, має наслідком закінчення розгляду звернення без вирішення питання по суті. Розгляд звернень не можливий у випадках надання заявником неповної інформації щодо спору чи проблемного питання. Надання повної інформації щодо відповідних обставин є обов'язковою передумовою до вирішення окресленого у зверненні питання.