

**Інформація про механізм захисту прав споживачів фінансових послуг
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «СТРАХОВА
КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ», код за ЄДРПОУ 33908322,
(інформація розміщена на виконання п.3, ч.1, ст. 12 Закону України «Про
фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»).**

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» (надалі - «ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» або «Товариство»), при наданні страхових послуг споживачам, дотримується всіх нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів, є небайдужим до прав своїх споживачів та зацікавлене у вирішенні поставлених споживачами питань.

Також, Товариство вважає за потрібне на кожному етапі розгляду звернень повідомляти споживачів про їх права, та про те, що ПРАТ "СК "АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ" здійснює розгляд звернень (пропозицій, зауважень, заяв, скарг) клієнтів (юридичних та фізичних осіб) відповідно до норм чинного законодавства України та затвердженого в Товаристві Порядку взаємодії із споживачами та роботи зі зверненнями (всі канали надходження).

Клієнт має право особисто або через уповноважену на це іншу особу подавати (надсилати) до Товариства звернення, що стосуються діяльності Товариства та/або його працівників. Споживачі мають вільний доступ до інформації про страхові послуги, що розміщена на сайті «ПРАТ «СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» за посиланням: <https://arsenal-ic.ua/>, а також у місцях надання послуг.

Будь-які питання що виникли у клієнта вирішуються:

- 1) У досудовому порядку шляхом усного або письмового звернення, яке надсилається на адресу електронної пошти: info@arsenal-strahovanie.com, надсилається або подається безпосередньо за адресою місцезнаходження: 03056, Україна, м. Київ, вул. Борщагівська, буд. 154, або надається за номером телефону [0-800-60-44-53](tel:0800604453).
- 2) Якщо Споживач не погоджується з рішенням, прийнятим за його зверненням/скаргою/претензією, він може оскаржити таке рішення шляхом звернення до Регулятора - через офіційне Інтернет- представництво Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.
Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9, тел. 0 800 505 240, адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601, адреса для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601,
Email: nbu@bank.gov.ua, сайт: <https://bank.gov.ua/>.
- 3) Також, в окремих спірних випадках, вирішення питання може відбуватись у судовому порядку. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України кожна особа має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

Усі спори, які виникають між Страхувальником та Страховиком, по укладеним договорам страхування, вирішуються шляхом переговорів, а у разі недосягнення згоди - у порядку, встановленому чинним законодавством України.