



## Оферта щодо подання документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування/страхової виплати за допомогою чат-боту UNIQAua в месенджерах Viber і Telegram

Дата вчинення: 04 жовтня 2024 р.

1. Ця Оферта є офіційною пропозицією Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «УНІКА» (надалі – Страховик), яка адресується Страхувальникам/ Вигодонабувачам, подати документи, необхідні для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати, за допомогою чат-боту UNIQAua в месенджерах Viber і Telegram відповідно до Цивільного кодексу України, Законів України «Про страхування» та «Про електронні документи та електронний документообіг». Умови Оферти є загальнодоступними на веб-сайті Страховика [www.uniqa.ua](http://www.uniqa.ua) та доводяться до відома всіх Страхувальників/ Вигодонабувачів.

2. **Страховик** - Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «УНІКА», в особі Голови Правління Ульє Олени Володимирівни, що діє на підставі Статуту.

Адреса місцезнаходження Страховика: Україна, 04112, м. Київ, вул. Олени Теліги, буд. 6, літ. «В». Адреса електронної пошти: [office@uniqa.ua](mailto:office@uniqa.ua). Код ЄДРПОУ 20033533. Ліцензії, видані (в порядку переоформлення) Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, АЕ № 293990 від 07.08.2014 (строк дії з 26.07.2007 р. безстроково) та АЕ 293760 від 21.05.2014 (строк дії з 12.01.2011 р. безстроково).

**Представник Страховика** – співробітник дирекції операційної підтримки бізнесу та закупівель, департаменту врегулювання або контакт-центру Страховика.

**Страхувальник** – фізична особа – підприємець або юридична особа, яка уклала зі Страховиком договір страхування (надалі – Договір).

**Вигодонабувач** – фізична особа – підприємець або юридична особа, яка у разі настання страхового випадку має право на отримання страхового відшкодування/страхової виплати згідно з умовами Договору та/або відповідно до законодавства.

**Заявник** – Страхувальник / Вигодонабувач або представник Страхувальника/ Вигодонабувача, який подає документи, необхідні для здійснення страхового відшкодування/страхової виплати, за допомогою чат-боту UNIQAua в месенджерах Viber і Telegram.

**Месенджер** – система онлайн обміну текстовими повідомленнями та передачі файлової інформації з шифруванням даних.

**Чат-бот UNIQAua в месенджерах Viber і Telegram (надалі - чат-бот)** – канал комунікації в месенджерах Viber і Telegram, який дозволяє отримати страхові послуги / консультаційну підтримку / виконати зобов'язання щодо надання документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування/страхової виплати, онлайн, без відвідування офісу Страховика.

Інші терміни, що вживаються в цій Оферті, та яким не надано спеціального визначення в тексті Оферти, вживаються у значенні, яке вони мають відповідно до застосовного законодавства України.

3. Процес подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати, починається з ідентифікації Заявника, яка проводиться під час звернення Заявника до контакт-центру Страховика у зв'язку з настанням події, що має ознаки страхового випадку, шляхом повідомлення Заявником ПІБ, номеру та дати Договору, тощо. Після прийняття повідомлення представник Страховика створює страхове звернення та направляє на номер мобільного телефону Заявника персональне посилання на гілку чат-боту для подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати.

4. Після отримання Заявником персонального посилання на гілку чат-боту для подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати, процес подачі документів відбувається за такими етапами:

а) перехід Заявника за відповідним посиланням для входу у чат-бот;

б) ознайомлення Заявником з етапами процесу необхідних для здійснення страхового відшкодування/страхової виплати і умовами цієї Оферти та підтвердження згоди на подання документів, необхідних для здійснення страхової виплати / страхового відшкодування, через чат-бот, а також надання Заявником згоди на обробку своїх персональних даних шляхом натискання кнопки «Далі»;

в) натискання Заявником кнопки «Підтверджую коректність даних» після завершення процесу подачі

**Погоджено:**

✓ [olga.zurabishvili@uniqa.ua](mailto:olga.zurabishvili@uniqa.ua)

✓ [yuliya.samborska@uniqa.ua](mailto:yuliya.samborska@uniqa.ua)

документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування/ страхової виплати;

г) введення Заявником одноразового ідентифікатора в чат-бот, направленою Страховиком на номер мобільного телефону Заявника, що означає прийняття Заявником умов цієї Оферти і є виконанням обов'язку надати документи, передбачені Договором та необхідні для прийняття Страховиком рішення про здійснення страхового відшкодування / страхової виплати або відмови у виплаті, з урахуванням вимог цієї Оферти щодо форми, якості, змісту та обсягу цих документів та права Страховика вимагати подачі оригіналів зазначених документів.

5. Датою і часом подання документів за допомогою чат-боту є дата і час введення Заявником в чат-бот одноразового ідентифікатора, направленою Страховиком на номер мобільного телефону Заявника. Після здійснення акцепту цієї Оферти Заявник отримує підтвердження подання документів за допомогою чат-боту у формі електронного документу.

6. Документи, необхідні для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати, які подаються за допомогою чат-боту, повинні відповідати наступним вимогам:

6.1. вимогам, які ставляться до «копії документа», тобто повинні містити точне знакове відтворення змісту чи інформації оригіналу документа, що досягається шляхом сканування, фотографування оригіналу документа (а в передбачених цих Офертою випадках також копії документа, завіреної органом, який його видав, або нотаріально) або чи в інший спосіб, за допомогою технічних засобів, в тому числі мобільних пристроїв, комп'ютерної техніки тощо, що дозволяє їх візуальне сприйняття;

6.2. надані у вигляді файлів, які забезпечують можливість його збереження на технічних засобах і допускають після збереження можливість пошуку і копіювання довільного фрагмента тексту засобами для перегляду;

6.3. бути належної якості, щоб можна було прочитати весь текст документа, чітко було видно всі реквізити, поля документа не було порушено.

7. На запит Страховика Заявник повинен подати:

7.1. У разі настання події, що має ознаки страхового випадку, за договором добровільного страхування наземного транспорту/ договором страхування за класом страхування 3 «Страхування наземних транспортних засобів (крім залізничного рухомого складу)» (крім пожежі, підпалу, незаконного заволодіння застрахованим транспортним засобом, повного конструктивного або фізичного знищення транспортного засобу), а також за договором обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів/ договором страхування за класом страхування 10 «Страхування відповідальності, яка виникає внаслідок використання наземного транспортного засобу (у тому числі відповідальності перевізника)», що включає ризик в межах класу страхування: страхування відповідальності власників наземних транспортних засобів, що здійснюється відповідно до Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», копії наступних документів:

- заяви на виплату страхового відшкодування, встановленого Страховиком зразка;
- договору страхування / полісу;
- паспорту (1-2 сторінки, сторінки з відміткою про реєстрацію місця проживання) або ID карти (з обох сторін) та довідки про реєстрацію місця проживання - паперовий додаток до ID-картки Вигодонабувача (якщо Вигодонабувач – фізична особа - підприємець);
- довідки про присвоєння реєстраційного номера облікової картки платника податків або індивідуального податкового номера (надалі – довідка ІПН) Вигодонабувача або сторінки паспорту з дозволом здійснювати платежі за серією та номером паспорту (якщо Вигодонабувач – фізична особа - підприємець);
- свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу;
- посвідчення водія, який керував транспортним засобом під час настання страхового випадку;
- довіреності на право розпорядження транспортним засобом та отримання страхового відшкодування або страхової виплати.
- інші документи за письмовим та обґрунтованим запитом Страховика.

Додатково:

- **у разі настання події, що має ознаки страхового випадку, за ризиком «ДТП»** Заявник подає копію: - Європротоколу - належним чином заповненого та засвідченого підписами учасників ДТП спеціального бланку повідомлення про настання ДТП, встановленого зразка, який заповнюється водіями-учасниками на місці події та надається Страховику як документальне підтвердження факту настання такої події.

8. Акцептуванням цієї Оферти Заявник підтверджує, що, надаючи Страховику копії документів за допомогою чат-боту, він повністю розуміє значення власних дій та бере на себе повну відповідальність за їх наслідки. Заявник розуміє, що Страховик приймає надані за допомогою чат-боту копії документів як такі, що створюватимуть, встановлюватимуть та припинятимуть такі самі юридичні наслідки, які б виникли при складанні та поданні таких документів у паперовій формі.

9. У випадку подання за допомогою чат-боту документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування / страхової виплати, що не відповідають вимогам цієї Оферти щодо форми, якості, змісту цих документів або в неповному обсязі, Страховик повідомляє Заявника (в тому числі засобами чат-боту, телефонного зв'язку протягом 3 (трьох) робочих днів (якщо інший строк не зазначений у Договорі), наступних за днем завершення процесу оформлення Заяви в електронній формі та подачі документів, необхідних для здійснення страхової виплати/страхового відшкодування, про необхідність повторної подачі документів та/або неподаних документів за допомогою чат-боту або в письмовій формі особисто, відвідавши офіс Страховика.

10. Якщо документів, зазначених в п.7 цієї Оферти, Страховику недостатньо для визначення обставин страхового випадку та здійснення страхового відшкодування/страхової виплати, або існують сумніви щодо наданих документів, або надання документів передбачено законодавством України про фінансовий моніторинг, Страховик може вимагати надання документів щодо страхового випадку шляхом направлення повідомлення на засоби зв'язку особи, яка має право на отримання страхового відшкодування / страхової виплати. У випадку отримання вимоги Страховика подати документи поштою (рекомендованим листом) або особисто за адресою місцезнаходження Страховика Заявник зобов'язаний подати документи зазначеним способом у формі і строки, передбачені відповідним договором страхування. При цьому строк прийняття Страховиком рішення про здійснення страхового відшкодування/страхової виплати та про відмову у виплаті починає відраховуватися з дати отримання Страховиком усіх необхідних документів, які були подані поштою (рекомендованим листом) або особисто Заявником.

У передбачених законом випадках та на запит Страховика особа, яка має право на отримання страхового відшкодування/страхової виплати, зобов'язана протягом 2 (двох) робочих днів з дня отримання запиту (якщо інший строк не зазначений у Договорі) надати документи, передбачені законодавством України про фінансовий моніторинг, у спосіб, а також у вигляді (оригіналів чи копій), що зазначені у запиті Страховика. У випадку порушення строку надання зазначених документів строки виплати страхового відшкодування / страхової виплати подовжуються на відповідну кількість днів прострочення надання документів.

11. На запит Страховика та у визначений ним термін та спосіб (поштою (рекомендованим листом) або особисто за адресою місцезнаходження Страховика) Заявник зобов'язується надати для ознайомлення та огляду оригінали документів або в передбачених цих Офертою випадках копії документів, завірені органом, який їх видав, або нотаріально (надалі – належні копії документів). Заявник гарантує, що копії документів є такими, що виготовлені з оригіналу / належної копії документа, їх зміст, форма і вигляд повністю відповідають змісту, формі і вигляду оригіналу / належної копії документа.

Якщо Страховик направив запит щодо надання оригіналів або належних копій документів, то строк для прийняття рішення про виплату / відмову у виплаті страхового відшкодування починає відраховуватися з дати отримання Страховиком запитуваних документів.

У разі виявлення невідповідності копії наданого Заявником за допомогою чат-боту документа до оригіналу/належної копії документа або ненадання Заявником запитуваних документів, Страховик має право вимагати повернення виплаченого страхового відшкодування/страхової виплати.

12. Заявник в будь-якому випадку зобов'язаний під час акцептування цієї Оферти дотримуватись умов Договору та слідувати інструкціям інтерфейсу чат-боту, а також інструкціям представника Страховика, наданих за допомогою чат-боту або засобами телефонного зв'язку. У випадку порушення Заявником цих інструкцій документи будуть вважатися неподаними.

13. Страховик здійснює виплату страхового відшкодування/страхової виплати згідно з банківськими реквізитами / IBAN, вказаними Страхувальником/Вигодонабувачем у заяві на виплату страхового відшкодування/страхової виплати.

14. У випадку подання неналежно оформленої заяви на виплату страхового відшкодування/страхової виплати, наприклад, особою, яка не є стороною Договору або не має права на отримання страхового відшкодування згідно умов Договору, така заява вважається неподаною, про що Страховик повідомляє Заявника (в тому числі засобами телефонного зв'язку) протягом 3 (трьох) робочих днів (якщо інший строк не зазначений у Договорі), наступних за днем подання копії заяви виплату страхового відшкодування за допомогою чат-боту в електронній формі. У такому випадку Заявник має право подати заяву на виплату страхового відшкодування в письмовій формі особисто, відвідавши офіс Страховика.

15. На запит Страховика та у визначений ним термін та спосіб (поштою (рекомендованим листом) або особисто за адресою місцезнаходження Страховика) Заявник зобов'язується надати оригінал заяви на виплату страхового відшкодування/страхової виплати.

16. Акцептуванням цієї Оферти Заявник підтверджує факт добровільної передачі Страховику інформації з обмеженим доступом, потрібної для створення електронних документів. Заявник надає дозвіл на використання Страховиком відкритих мережевих сервісів для отримання інформації з обмеженим доступом.

17. Акцептуванням цієї Оферти Заявник доручає Страховику замовляти та/або проводити оцінку майна з питань, необхідних для врегулювання заявленої події.

18. З метою забезпечення належної реалізації відносин у сфері страхування та виконання умов Договору, дотримання вимог чинного законодавства та внутрішніх процедур Страховика акцептуванням цієї Оферти Заявник надає Страховику свою повну однозначну письмову згоду на обробку своїх персональних даних (в тому числі про стан здоров'я) протягом строку, необхідного для реалізації цілей, відповідно до яких такі персональні дані були зібрані та для яких вони оброблялися, а саме згоду:

(1) на збирання своїх персональних даних, передачу та / або надання доступу до них з метою подальшої обробки третім особам (в тому числі на передачу за межі митної території України), зокрема, але не виключно, Компаніям Групи УНІКА та / або їх правонаступникам, партнерам (надалі – Партнерам), що надають послуги зі страхування, перестраховування та врегулювання страхових випадків тощо: з метою (1а) супроводження Договору; (1б) з'ясування обставин страхових випадків під час їх врегулювання (зокрема, при направленні запитів до медичних закладів та установ, правоохоронних органів, рятувальних служб тощо); (1в) перевірки Заявника на списки осіб, включених до переліку осіб, пов'язаних з провадженням терористичної діяльності, стосовно яких застосовано міжнародні санкції та переліку осіб щодо яких застосовано санкції, прийняті Радою національної безпеки і оборони України, здійснення заходів належної перевірки клієнтів; (1г) проведення маркетингових досліджень ринку страхових послуг та дослідження рівня задоволеності клієнтів страховими послугами Страховика; (2) на доступ до своєї кредитної історії, збір, зберігання, використання та отримання від Бюро кредитних історій інформації щодо себе (в т. ч. інформації, яка міститься в державних реєстрах та інших базах публічного користування) в порядку, визначеному Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»; (3) на отримання інформації про послуги та/або акції Страховика та / або Партнерів, в тому числі шляхом здійснення прямих контактів та отримання повідомлень будь-якими засобами зв'язку.

Страховик зберігає персональні дані Заявника довше ніж це необхідно для встановлених цілей їх обробки у випадку, коли зберігання персональних даних вимагається законодавством України.

Заявник підтверджує, що в належній формі та у повному обсязі повідомлений про таке: 1) його персональні дані знаходяться за адресою місцезнаходження Страховика як володільця персональних даних та/або Партнерів; (2) джерелом збирання персональних даних є документи, подані Заявником Страховику, та/або документи чи інформація, отримані Страховиком під час виконання умов Договору, в тому числі від третіх осіб або з використанням електронних баз даних; (3) свої права відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

19. Відповідно до ст. 14-3 Закону України «Про рекламу» акцептуванням цієї Оферти Заявник надає учасникам Небанківської фінансової групи «УНІКА Україна» свою повну однозначну необмежену строком письмову згоду на розповсюдження реклами учасниками Небанківської фінансової групи «УНІКА

Україна», в тому числі страховим посередником або іншим розповсюджувачем реклами, який діє від імені учасника Небанківської фінансової групи «УНІКА Україна», з використанням номерів телефонів чи інших мережевих ідентифікаторів Заявника. Заявник має можливість безкоштовно в будь-який час відмовитися від використання своїх даних з метою розповсюдження реклами та від отримання реклами з використанням номерів телефонів чи інших мережевих ідентифікаторів Заявника шляхом звернення за телефоном: +38(044) 225 60 00.

20. Ця Оферта укладається в письмовій формі у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» та із дотриманням Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги». Оферта вчиняється через сервіс електронного документообігу «Вчасно» та підписується кваліфікованим електронним підписом уповноваженої особи Страховика.

21. Оферта набирає чинності з дати, визначеної як дата її вчинення на першій сторінці Оферти, але не раніше розміщення (оприлюднення) її на веб-сайті Страховика, та є чинною до дати розміщення (оприлюднення) на веб-сайті Страховика заяви про її відкликання, або розміщення Оферти в новій редакції.

**Документ підписано у сервісі Вчасно (продовження)**

Оферта для чат боту ЮО\_ОТП\_підпис (КАСКО, ОСЦПВ).pdf

Номер документу: Offer\_chat\_bot\_2024.10 ФОП ЮО СМС

Документ відправлено: 11:15 10.10.2024

**Власник документу**

**Електронний підпис**

11:15 10.10.2024

ЄДРПОУ/ІПН: 20033533

Юр. назва: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Голова Правління: Улья Олена Володимирівна

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 11:15 10.10.2024

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 32BA6ADA8780FF450400000D20E0000132F0100

Тип підпису: кваліфікований

**Електронна печатка**

11:15 10.10.2024

ЄДРПОУ/ІПН: 20033533

Юр. назва: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Власник ключа: Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "УНІКА"

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 11:15 10.10.2024

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 32BA6ADA8780FF450400000D30E0000152F0100

Тип підпису: кваліфікований