ЗВІТ

про корпоративне управління страховика за 2018 рік

Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна»

(код ЄДРПОУ 20782312)

1.Вкажіть мету провадження діяльності страховика.

1.1. Метою діяльності Товариства є здійснення страхової діяльності для одержання прибутку.

2. Вкажіть факти дотримання/недотримання принципів чи кодексу корпоративного управління (з посиланням на джерело розміщення їх тексту), відхилення та причини такого відхилення протягом року.

2.1.В товаристві 24.01.2017 року, Протоколом № 53 загальних Зборів Акціонерів затверджено Кодекс корпоративного управління Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна». Товариство та його посадові особи дотримується принципів Кодексу Корпоративного управління та будь яких відхилень протягом 2018 року не було.Положення про корпоративне управління розміщено на корпоративному порталі за адресою: //24.pzu.com.ua/docs/shared/path/Документы%20%20Центральный%20офис/Юридичний%20департамент/index.php

3. Вкажіть інформацію про власників істотної участі (в тому числі осіб, що здійснюють контроль за страховиком) (для юридичних осіб зазначаються: код за ЄДРПОУ, найменування, місцезнаходження; для фізичних осіб – прізвища, імена та по батькові), їх відповідність встановленим законодавством вимогам та зміну їх складу за рік.

3.1. Власники істотної участі акціонери:

- Акціонерне товариство «Повшехни заклад убезпечень СА» (Powszechny Zaklad Ubezpieczen SA), зареєстроване відповідно до польського законодавства. Знаходиться за адресою: 00133, Польща, м. Варшава, вулиця Алея Яна Павла II, будинок 24.

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна страхування життя» (код ЄДРПОУ 32456224), зареєстроване відповідно до українського законодавства. Знаходиться за адресою: 04053, м. Київ, вулиця Січових Стрільців, будинок 42.

4.Вкажіть інформацію про склад Наглядової ради страховика та його зміну за рік, у тому числі утворені нею комітети.

4.1. Наглядова Рада:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наглядова рада | Протокол зборів акціонерів про призначення | Термін повноважень до | Зміни протягом 2018 року |
| Секретар Наглядової ради  Даріуш Лясоцький | Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 51 від 27.04.2016 року) було обрано на посаду Члена Наглядової ради.  Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 54 від 16 лютого 2017 року) було переобрано на посаду Члена Наглядової ради на новий термін. Згідно Рішення Наглядової ради № 8/2017 від 16.03.17 року обраний Секретарем Наглядової ради. | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Член Наглядової ради  Роман Гелензевський | Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 52 від 28.07.2016 року) було обрано на посаду Члена Наглядової ради.  Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 54 від 16 лютого 2017 року) було переобрано на посаду Члена Наглядової ради на новий термін. | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Член Наглядової ради  Катажина Мілевська | Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 52 від 28.07.2016 року) було обрано на посаду Члена Наглядової ради.  Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 54 від 16 лютого 2017 року) було переобрано на посаду Члена Наглядової ради на новий термін. | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Член Наглядової ради  Лешек Маньк | Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 52 від 28.07.2016 року) було обрано на посаду Члена Наглядової ради.  Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 54 від 16 лютого 2017 року) було переобрано на посаду Члена Наглядової ради на новий термін. | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Голова Наглядової Ради  Лешек Кузємський | На підставі повідомлення акціонера від 22.09.2017 про заміну Члена Наглядової ради, обраного як представника акціонера, з 22.08.2017 року був обраний до складу Наглядової ради.  Згідно Рішення Наглядової ради № 24/2017 від 23.08.2017 року обраний Головою Наглядової ради | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Заступник Голови Наглядової ради Павел Кшиштоф Гжешік | Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 53 від 24.01.2017 року) було обрано на посаду Члена Наглядової ради.  Рішенням зборів акціонерів (Протокол № 54 від 16 лютого 2017 року) було переобрано на посаду Члена Наглядової ради на новий термін.  Згідно Рішення Наглядової ради № 25/2017 від 23.08.17 року обраний Заступником Голови Наглядової ради. | 16.02.2020 р. | З моменту обрання та до кінця року без змін. |
| Член Наглядової ради Моніка Яніна Патира | На підставі повідомлення акціонера від 30.05.2018 про заміну Члена Наглядової ради, обраного як представника акціонера, призначено Членом Наглядової ради з 30.05.2018 року. | 16.02.2020 р | З моменту обрання та до кінця року без змін. |

4.2. Протягом 2018 року, Наглядова рада комітетів не створювала.

5. Вкажіть інформацію про склад Виконавчого органу страховика та його зміну за рік:

5.1. Виконавчим органом в Товаристві є Правління.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Правління | Протокол зборів акціонерів/ рішення Наглядової ради про призначення | Термін повноважень до | Зміни протягом 2018 року |
| Голова Правління Матусяк Яцек Адріан | Рішенням Наглядової ради № 25/2016 від 19.12.2016 року було обрано на посаду.  Рішенням Наглядової ради № 25/2017 від 19.04.2017 року було переобрано на посаду. | 01.06.2020 р. | Протягом року без змін |
| Член Правління Бабіцький Марек | Рішенням Наглядової ради № 26/2016 від 19.12.2016 року було обрано на посаду.  Рішенням Наглядової ради № 21/2017 від 19.04.2017 року було переобрано на посаду. | 01.06.2020 р. | Протягом року без змін |
| Член Правління Зубач Василь Леонідович | Рішенням Наглядової ради № 22/2017 від 19.04.2017 року було обрано на посаду. | 01.06.2020 р. | Протягом року без змін |

6. Вкажіть факти порушення членами Наглядової ради та Виконавчого органу страховика внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди страховику або споживачам фінансових послуг, або інформацію про відсутність таких фактів.

6.1. В 2018 року, фактів порушення Членами Наглядової ради та Виконавчого органу Товариства внутрішніх правил, що призвело до заподіяння шкоди фінансовій установі або споживачам фінансових послуг не виявлено.

7.Вкажіть інформацію про заходи впливу, застосовані протягом року органами державної влади до страховика, в тому числі до Членів її Наглядової ради та Виконавчого органу, або про відсутність таких заходів впливу.

7.1. Заходи впливу застосовані протягом 2018 року органами державної влади до фінансової установи:

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від Національної комісії, що здійснює Державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг України Постанову № 36/86/13-2/14/П від 02 березня 2018 року про застосування штрафу у розмірі 17000,00 гривень за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від Національної комісії, що здійснює Державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг України Постанову № 37/86/13-2/14/П від 02 березня 2018 року про застосування штрафу у розмірі 8500,00 гривень за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 03.08.2018 р. № 0001684302 про застосування штрафу у розмірі 0,39 гривень за порушення строку сплати суми грошового зобов’язання з податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 03.08.2018 р. № 0001674302 про застосування штрафу у розмірі 0,01 гривень за порушення строку сплати суми грошового зобов’язання з податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 29.12.2018 р. № 0003304302 про застосування штрафної санкції у розмірі 1020,00 гривень за актом перевірки від 07.12.2018 р. № 3976/28-10-43-02/20782312 та відповіді на заперечення від 26.12.2018 р. № 54842/10/28-10-43-02-11за порушення абз. «б» п. 176.2 ст. 176 з урахуванням п 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ та на підставі п.п. 54.3.3 п. 54.3 ст. 54 і п. 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 29.12.2018 р. № 0003314302 про застосування штрафної санкції у розмірі 1020,00 гривень за актом перевірки від 07.12.2018 р. № 3975/28-10-43-02/20782312 та відповіді на заперечення від 26.12.2018 р. № 54753/10/28-10-43-02-11 за порушення абз. «б» п. 176.2 ст. 176 з урахуванням п 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ та на підставі п.п. 54.3.3 п. 54.3 ст. 54 і п. 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 28.12.2018 р. № 0003214302 про застосування штрафної санкції у розмірі 510,00 гривень за актом перевірки від 03.12.2018 р. № 3893/28-10-43-02/20782312 та відповіді на заперечення від 26.12.2018 р. № 54743/10/28-10-43-02-11 за порушення абз. «б» п. 176.2 ст. 176 з урахуванням п 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ та на підставі пп. 54.3.3 п. 54.3 ст. 54 і п. 119.2 ст. 119 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ;

- Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримало від  Офісу великих платників податків Державної фіскальної служби податкове повідомлення-рішення від 28.12.2018 р. № 0003204302 про застосування штрафної санкції у розмірі 119,90 гривень за актом перевірки від 03.12.2018 р. № 3894/28-10-43-02/20782312 та відповіді на заперечення від 26.12.2018 р. № 54732/10/28-10-43-02-11 за порушення граничних строків реєстрації податкових накладних/розрахунків коригування до податкових накладних, визначених ст.201 та згідно ст. 2011.1 Податкового Кодексу України від 02.12.2010 р. № 2755-VІ.

7.2. Заходи впливу застосовані протягом 2018 року органами державної влади до Членів Наглядової ради та Виконавчого органу:

7.2.1. В 2018 році, заходів впливу застосованих до Виконавчого органу та Членів Наглядової ради не було.

8. Вкажіть розмір винагороди за рік Членів Наглядової ради та Виконавчого органу страховика.

8.1. Розмір винагороди Членів Наглядової ради за рік склав:

8.1.1. Відповідно до частини 2 статті 14 Закону України “Про захист персональних даних” від 1 червня 2010 року № 2297-VI та посилаючись на Рішення Конституційного Суду України від 20 січня 2012 року № 2-рп/2012, Члени Наглядової ради не надали згоди на поширення (обробку) своїх персональних (конфіденційних) даних.

8.2. Розмір винагороди Виконавчого органу за рік склав:

8.2.1. Відповідно до частини 2 статті 14 Закону України “Про захист персональних даних” від 1 червня 2010 року № 2297-VI та посилаючись на Рішення Конституційного Суду України від 20 січня 2012 року № 2-рп/2012, Члени Виконавчого органу не надали згоди на поширення (обробку) своїх персональних (конфіденційних) даних.

9.Вкажіть інформацію про значні фактори ризику, що впливали на діяльність страховика протягом року:

9.1. Проведення АТО в східних регіонах України.

В 2018 році високі ризики, як і раніше, були пов’язані з військовим конфліктом в східних регіонах України через його невизначеність в тривалості та гостроті.

9.2. Законодавство та нормативні акти.

Закони та нормативні акти, які впливають на ведення господарської діяльності в Україні, продовжували зазнавати змін у зв’язку з процесом адаптації законодавства до норм ЄС та вимог МВФ. Крім того, у 2018 році зберігався посилений нагляд НБУ за валютним ринком, в тому числі зберігалася вимога обов’язкового продажу валютних коштів.

9.3. Економічна нестабільність

Економіка України почала поступово виходити з рецесії. Втім, її відновлення стримувалось складними зовнішніми умовами, в тому числі продовженням АТО в східних регіонах, високою волатильністю і непередбачуваністю цін на основні експортні товари, посиленням інфляційних процесів, а також слабким зовнішнім попитом.

10.Вкажіть інформацію про наявність у страховика системи управління ризиками та її ключові характеристики:

10.1. Система управління ризиками.

10.1.1. З метою забезпечення реалізації стратегії розвитку та ефективного функціонування Товариства особлива увага приділяється діяльності з управління ризиками. Система управління ризиками, впроваджена в ПрАТ СК «ПЗУ Україна», являє собою комплекс заходів і рішень з ідентифікації, оцінки та моніторингу ризиків, визначення ризик-апетиту Товариства, допустимих меж ризиків, здійснення заходів з уникнення і мінімізації ризиків, пом’якшення їх наслідків і зменшення вразливості до кожного виду ризику та використання інших механізмів оптимізації ризиків. Система управління ризиками Товариства включає стратегію, а також реалізацію управління ризиками, в якій ключову роль відіграють організаційна структура, яка охоплює розділення функцій, обов'язків і відповідальності між окремими підрозділами у процесі управління ризиками, та процедура управління ризиками, у тому числі методи ідентифікації, вимірювання, оцінки, моніторингу, звітності та управлінські заходи. Детальні засади процесу управління ризиками в Товаристві викладені у відповідних внутрішніх документах, у тому числі стратегії, політиках, методиках, процедурах тощо. Документи з управління ризиками регулярно переглядаються з метою відображення змін ринкових умов, продуктів і послуг, що пропонуються, та провідних практик.

10.2. Класифікація ризиків.

При здійсненні управління ризиками Товариство систематизує ризики за такою класифікацією:

10.2.1. Андерайтинговий ризик, що містить у собі ризик недостатності страхових премій і резервів, катастрофічний ризик, а також ризик страхування здоров’я.

10.2.2. Ринковий ризик, який включає в себе ризик інвестицій в акції, ризик процентної ставки, валютний ризик, ризик спреду, майновий ризик, ризик ринкової концентрації.

10.2.3. Ризик дефолту контрагента – ризик неспроможності контрагента (перестраховика, боржника та будь-якого дебітора) виконати взяті на себе будь-які договірні зобов’язання перед Товариством.

10.2.4. Операційний ризик – ризик фінансових втрат страховика, що виникає через недоліки управління, процесів оброблення інформації, контрольованості, безперервності роботи, надійності технологій, а також помилки та несанкціоновані дії персоналу; у рамках даного ризику виділяються наступні категорії: ризик безпеки, юридичний ризик, ризик персоналу та ризик ІТ.

10.3. Організаційна структура і процес управління ризиками.

Організаційна структура у сфері управління ризиками складається з трьох рівнів компетенції. Два перші рівні охоплюють Наглядову Раду, яка здійснює нагляд за процесом управління ризиками та проводить оцінку адекватності та ефективності цього процесу у межах повноважень щодо прийняття рішень, передбачених Статутом Товариства та Положенням про Наглядову Раду; а також Правління, яке організовує систему управління ризиками та забезпечує її функціонування шляхом прийняття стратегії, політик, методик, визначення ризик-апетиту і толерантності до окремих категорій ризику.

Третій рівень компетенції відноситься до операційного рівня, на якому завдання, пов'язані з процесом управління ризиками, розподіляються між трьома лініями оборони. Перша лінія охоплює управління ризиками на рівні підрозділів та прийняття рішень в рамках процесу управління ризиками. Управлінська команда відповідає за впровадження ефективної системи управління ризиками в контрольованій сфері. Друга лінія оборони включає в себе управління ризиками на рівні спеціального профільного підрозділу, який займається ідентифікацією, моніторингом та звітністю щодо ризиків і контролем лімітів. З метою забезпечення ефективного управління ризиками у Товаристві функціонує відділ управління ризиками, який підпорядковується безпосередньо Голові Правління. Третя лінія оборони – це функція внутрішнього аудиту, яка забезпечує незалежну оцінку елементів системи управління ризиками, а також існуючих контрольних механізмів.

Процес управління ризиками охоплює ідентифікацію, вимірювання та оцінку, моніторинг і контроль, звітність та управлінські рішення по відношенню до різних видів ризиків, згідно їх класифікації.

10.4. Стрес-тестування.

З метою перевірки вразливості до ризиків і на достатність капіталу ПрАТ СК«ПЗУ Україна» проводить стрес-тестування, яке полягає в вимірюванні потенційного впливу на фінансовий стан Товариства виняткових, але ймовірних подій (стресів), що можуть вплинути на його діяльність.

11*.* Вкажіть інформацію про результати функціонування протягом року системи внутрішнього аудиту (контролю), а також дані, зазначені в примітках до фінансової та консолідованої фінансової звітності відповідно до положень (стандартів) бухгалтерського обліку:

11.1. Функція внутрішнього аудиту.

Функція внутрішнього аудиту в ПрАТ СК«ПЗУ Україна» передбачає здійснення незалежної, об’єктивно-гарантійної та консультаційної діяльності з метою вдосконалення операційної діяльності Компанії та забезпечення її результативності. У процесі аудиту застосовується систематичний та однорідний підхід до оцінювання та вдосконалення ефективності процесів управління ризиком, внутрішнього контролю та організаційної структури.

Функція внутрішнього аудиту здійснюється відповідно до вимог затвердженого Положення про внутрішній аудит в ПрАТ СК «ПЗУ Україна».

11.2. Реалізація аудиторських завдань.

Аудити внутрішніх процесів здійснювалися відповідно до затвердженого річного плану аудиту, розробленого на основі ризик-орієнтованої методології. За результатами аудитів власникам відповідних бізнес-процесів було надано рекомендації, спрямовані на вдосконалення механізмів їх внутрішнього контролю та ефективності.

11.3. Моніторинг виконання рекомендацій.

Моніторинг виконання рекомендацій і вказівок, наданих у результаті зовнішніх і внутрішніх аудиторських перевірок Компанії, здійснювався на регулярній основі, з використанням єдиної бази рекомендацій, яку було розроблено та впроваджено в Компанії.

12.Вкажіть факти відчуження протягом року активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті страховика розмір, або про їх відсутність:

12.1. Фактів відчуження протягом 2018 року активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті страховика розмір не було.

13.Вкажіть інформацію про результати оцінки активів у разі їх купівлі-продажу протягом року в обсязі, що перевищує встановлений у статуті страховика розмір.

13.1. Купівлі - продажу протягом року активів в обсязі, що перевищує встановлений у статуті страховика розмір, не було.

14.Вкажіть інформацію про операції з пов'язаними особами, в тому числі в межах однієї промислово-фінансової групи чи іншого об'єднання, проведені протягом року (така інформація не є комерційною таємницею), або інформацію про їх відсутність.

14.1.  Операції з Акціонерним товариством “Повшехни заклад убезпечень СА”, а саме:

14.1.1. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» здійснює операції щодо перестрахування ризиків в Акціонерному товаристві “Повшехни заклад убезпечень СА”;

14.1.2. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» надає послуги врегулювання на території України Акціонерному товариству “Повшехни заклад убезпечень СА” відповідно до кореспондентського договору.

14.2. Операції з Товариством з обмеженою відповідальністю «СОС Сервіс Україна», а саме:

14.2.1. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» надає послуги страхування Товариству з обмеженою відповідальністю «СОС Сервіс Україна»;

14.2.2.Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» здає частину приміщення в оренду Товариству з обмеженою відповідальністю «СОС Сервіс Україна»;

14.2.3. Товариство з обмеженою відповідальністю «СОС Сервіс Україна» від імені та за дорученням Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна» виконує частину його страхової діяльності  та надає асистанські послуги: виконання робіт, пов’язаних із здійсненням страхових виплат та страхових відшкодувань страхувальникам, які уклали договори страхування із Приватним акціонерним товариством «Страхова компанія «ПЗУ Україна».

14.3. Операції з  Приватним акціонерним товариством «Страхова компанія «ПЗУ Україна страхування життя».

14.3.1. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» надає послуги страхування Приватному акціонерному товариству «Страхова компанія «ПЗУ Україна страхування життя».

14.3.2. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» отримує послуги страхування від Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна страхування життя».

15.Вкажіть інформацію про використані рекомендації органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, щодо аудиторського висновку.

15.1. Рекомендацій органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, щодо аудиторського висновку не було.

16.Вкажіть інформацію про зовнішнього аудитора Наглядової ради страховика, призначеного протягом року (для юридичної особи зазначаються: код за ЄДРПОУ, найменування, місцезнаходження; для фізичної особи - прізвище, ім'я та по батькові).

16.1. Зовнішнім аудитором Наглядової ради є Приватне акціонерне товариство «КПМГ Аудит» (ЄДРПОУ 31032100). Місцезнаходження аудиторської фірми: Україна, 01010, м. Київ, вул. Московська 32/2,

17.Вкажіть інформацію про діяльність зовнішнього аудитора, зокрема:

17.1.Загальний стаж аудиторської діяльності *-* 27 роки.

17.2. Кількість років, протягом яких надає аудиторські послуги такій фінансовій установі - 5 років.

17.3.Випадки виникнення конфлікту інтересів та/або суміщення виконання функцій внутрішнього аудитора– відсутні;

17.4.Ротацію аудиторів у фінансовій установі протягом останніх п'ятироків- протягом останніх п'яти років аудиторські послуги надає Приватне акціонерне товариство «КПМГ Аудит» .

17.5. Стягнення, застосовані до аудитора Аудиторською палатою України протягом року, та факти подання недостовірної звітності фінансової установи, що підтверджена аудиторським висновком, виявлені органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг*.*

17.5.1. Протягом 2018 року Аудиторською палатою України не було застосовано жодних стягнень та не виявлено фактів подання недостовірної звітності фінансової установи, що підтверджена аудиторським висновком, органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг.

18. Вкажіть інформацію про захист страховиком прав споживачів фінансових послуг, зокрема:

18.1. Наявність механізму розгляду скарг;

18.1.1. У Приватному акціонерному товаристві «Страхова компанія «ПЗУ Україна» діє Положення «Про розгляд скарг громадян у ПрАТ СК «ПЗУ Україна»;

18.2. Прізвище, ім'я та по батькові працівників страховика, уповноважених розглядати скарги;

18.2.1 Згідно наказу Голови Правління Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна» про введення в дію Положення «Про розгляд скарг громадян у ПрАТ СК «ПЗУ Україна»», відповідальними за адміністрування процесу розгляду скарг громадян є наступні посадові особи страховика, а саме:

- Маличкович М.Й., директор управління адміністрації та логістики, відповідає за моніторинг повідомлень, що надходять на офіційну електронну пошту Товариства і письмових скарг, та ведення електронного Реєстру скарг громадян;

- Кривошеєва О.О., начальник відділу маркетингу і PR, відповідає за моніторинг повідомлень, що залишені на офіційній сторінці у Фейсбук та на офіційному веб-сайті Компанії;

- Дужак В.В., директор департаменту організації і розвитку мережі продажів, відповідає за надання звітності по роботі зі скаргами.

18.3. Стан розгляду страховиком протягом року скарг стосовно надання фінансових послуг (характер, кількість скарг, що надійшли, та кількість задоволених скарг).

18.3.1. На протязі 2018 року до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «ПЗУ Україна» стосовно надання фінансових послуг, надійшло 212 скарг. Скарги заявників стосувались надання фінансових послуг. Станом на кінець 2018 року за результатами розгляду скарг було задоволено 46 скарг.

18.4. Наявність позовів до суду стосовно надання фінансових послуг страховиком та результати їх розгляду.

18.4.1. Станом на 31.12.2018 року Приватному акціонерному товариству «Страхова компанія «ПЗУ Україна» було відомо про 254 судові справи, пов’язані з позовами стосовно надання фінансових послуг. Протягом 2018 року було винесено 51 судових рішення на користь ПрАТ СК «ПЗУ Україна» та 48 судових рішень не на користь ПрАТ СК «ПЗУ Україна».

18.4.2. Значна кількість судових рішень, винесених не на користь ПрАТ СК «ПЗУ Україна», пов’язана з обов’язковим страхуванням цивільно – правової відповідальності власників наземних транспортних засобів по судових спорах, що стосуються вимог третіх осіб (потерпілих), які безпосередньо до ПрАТ СК «ПЗУ Україна» з заявами на виплату страхового відшкодування не звертались, а пред’являли позови в судових органах до винуватців скоєння дорожньо – транспортних пригод (страхувальників та осіб, цивільно – правова відповідальність яких застрахована в ПрАТ СК «ПЗУ Україна»).

19. Вкажіть інформацію про корпоративне управління у страховику, подання якої передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг та/або прийнятими згідно з такими законами нормативно-правовими актами органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг.

19.1. Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «ПЗУ Україна» (далі – «Товариство») є страховою компанією, метою діяльності якої є здійснення страхової діяльності для одержання прибутку. Предметом діяльності Товариства є надання послуг з усіх видів страхування ( добровільного та обов’язкового), перестрахування, надання послуг для інших страховиків на підставі укладених угод якщо це пов’язано з видами діяльності страховика. Товариство здійснює діяльність згідно з одержаними ліцензіями.

У Товаристві добре усвідомлюють ступінь впливу взірцевої корпоративної поведінки на ставлення інвесторів до усього українського інвестиційного середовища і прагнуть перетворити Товариство на дійсно зразкову компанію.

Програма дій, спрямованих на виконання цього завдання, передбачає, зокрема, формування прозорої та ефективної моделі корпоративного управління, яка забезпечила б збалансування інтересів великих та дрібних акціонерів, менеджерів, ділових партнерів Товариства та суспільства в цілому.

За таких умов Товариство вважає за необхідне ухвалити власний Кодекс корпоративного управління - документ, у якому викладається ставлення власників та керівництва Товариства до сучасних тенденцій у сфері корпоративного управління, до основних проблем корпоративного управління і методів їхнього розв'язання у Товаристві.

Товариство проголошує добровільне запровадження у власну діяльність більш високих стандартів корпоративної поведінки, аніж ті, що вимагаються законодавством України.

Під час розробки Кодексу корпоративного управління Товариством враховувалися положення принципів корпоративного управління Організації економічного співробітництва та розвитку (OECD Principles of Corporate Governance) та інших документів, у яких викладені найкращі міжнародні стандарти корпоративного управління.

Кодекс корпоративного управління Товариства не суперечить вимогам законодавства України.

Кодекс корпоративного управління Товариства є обов'язковими для усіх його акціонерів та працівників і запроваджуватимуться у практику шляхом внесення відповідних змін до Статуту Товариства, розробки та прийняття відповідних внутрішніх документів Товариства.

Ухваленню Кодексу корпоративного управління передували детальні консультації з вітчизняними та закордонними експертами, акціонерами та керівництвом Товариства.

Передбачається, що Кодекс корпоративного управління Товариства переглядатимуться та змінюватимуться відповідно до змін інвестиційного середовища, у якому існує Товариство, з урахуванням того, що вдосконалення моделей корпоративного управління є постійним еволюційним процесом.

Голова Правління

ПрАТ СК “ПЗУ Україна” Я. Матусяк

Головний бухгалтер

ПрАТ СК “ПЗУ Україна” О.Е. Зінакова