

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом від 15.09.2022 р. № 1509-2

Директор ТОВ «ФІНФОРС»

Світлана ПЛОХУТА

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ
СПОЖИВАЧІВ В ТОВ «ФІНФОРС»**

Зміст

| | |
|---|-------|
| РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ | 3 |
| РОЗДІЛ 2 СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ | 3 - 4 |
| РОЗДІЛ 3 ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ..... | 4 |
| РОЗДІЛ 4 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ | 4 - 5 |
| РОЗДІЛ 5 ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ | 6 |
| РОЗДІЛ 6 КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ..... | 6 |
| РОЗДІЛ 7 ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ..... | 6 |

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення про порядок роботи зі зверненнями споживачів в ТОВ «ФІНФОРС» (надалі – «Положення») встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень Споживачів у Товаристві, відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (надалі за текстом – «Закон»), Закону України «Про захист персональних даних» (надалі за текстом – «Закон про персональні дані»), Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153.

Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

Веб-сайт - інтернет сторінка Товариства з доменним ім'ям <http://www.finfo.com.ua/>

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Кредитний договір - договір, щодо надання кредиту/позики, право вимоги за яким належить Товариству.

Споживач/клієнт - фізична особа, яка має Кредитний договір, право вимоги за яким належить Товариству.

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНФОРС»;

Заявник - Споживач за Кредитним договором або його представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому законодавством України;

РОЗДІЛ 2 СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Кожен Споживач має можливість звернутись до Товариства в один із таких способів:

- із письмовим запитом.

Споживач має можливість надіслати на юридичну адресу Товариства (01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 4/6, корп В, каб. 508-2) письмове Звернення через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть порушеного питання. Письмове Звернення повинно відповідати вимогам, встановленим абз. 7 ст. 5 Закону: у Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством України порядку.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону (абз. 9 ст. 5 Закону).

- направити Звернення на електронну адресу Товариства.

Споживач може направити Звернення електронною поштою, на адресу finfo.com.ua@gmail.com або info@finfo.com.ua, що зазначені на Веб-сайті Товариства в спеціальному розділі «Контакти». В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається (абз. 7 ст. 5 Закону).

Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

- **звернутись до Відділу безпосередньої взаємодії зі споживачами Товариства.**

Споживач може звернутись з усним зверненням, зателефонувавши на гарячу лінію Товариства за номером телефону 0 800 753 775; +38 044 355 45 50 відповідно до графіка роботи Товариства: з понеділка по четвер 09:00-18:00, п'ятниця 09:00-16:45. Перерва 13:00-13:45.

- **записатись на особистий прийом.**

Усне Звернення, подається при безпосередньому Зверненні Споживача за місцезнаходженням Товариства (у формі прийому громадян), з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі.

РОЗДІЛ 3 ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Товариство реєструє Звернення в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження системи електронного документообігу Товариства - відповідними засобами (надалі за текстом – «СЕД»):

- письмові, оформлені в електронній формі через Веб-сайт Товариства або направлені електронною поштою, автоматично реєструються в СЕД (після запровадження СЕД) в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження;
- письмові, оформлені в паперовій формі, реєструються в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження СЕД – відповідними засобами керівником Відділу обробки інформації не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження.

Реєстрація Звернення полягає в присвоєнні реєстраційного номера, проставлення дати реєстрації та фіксуванні інформації щодо Споживача.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, керівник Відділу обробки інформації на оригіналі Звернення вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження СЕД- у відповідній системі.

РОЗДІЛ 4 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Отримане Товариством письмове Звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається Товариством в термін не більше одного місяця від дня його надходження, а те, яке не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, Товариство встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала Звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Керівник відділу обробки інформації не пізніше наступного дня, що слідує за днем реєстрації Звернення, передає Звернення в паперовій формі на розгляд Юридичному відділу.

Після отримання Звернення відповідальний співробітник Юридичного відділу приступає до роботи над ним, згідно усної вказівки Начальника юридичного відділу, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Співробітник Юридичного відділу, готує письмову відповідь Споживачу та забезпечує її підписання з боку Директора Товариства.

У разі, якщо для надання відповіді співробітнику Юридичного Відділу необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповідний підрозділ Товариства (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Відповідний підрозділ у термін, зазначений у запиті, надає відповідь. За фактом отримання відповіді співробітник Юридичного відділу готує письмову відповідь на Звернення.

Юридичний відділ після організації підписання письмової відповіді Директором Товариства передає оригінал такої відповіді керівнику Відділу обробки інформації для її реєстрації та направлення Споживачу.

Відповідь надсилається на поштову адресу Споживача, зазначену в такому Зверненні.

Копії відправлених відповідей керівник Відділу обробки інформації передає до Юридичного відділу для зберігання.

Звернення, оформлені в електронній формі через Веб-сайт Товариства або направлені електронною поштою до дати запровадження СЕД, опрацьовуються співробітниками Юридичного відділу безпосередньо. У випадку неможливості надати вичерпну відповідь самостійно, співробітник Юридичного відділу направляє запит на відповідний підрозділ Товариства (із зазначенням бажаних строків надання відповіді), до кола обов'язків якого віднесено питання, стосовно якого звернувся Споживач.

Відповідь на Звернення отримані на електронну адресу Товариства, надсилається на електронну адресу, з якої надійшло відповідне звернення, або на електронну адресу, з якої надійшло Звернення або яка вказана в самому Зверненні.

У разі надходження усного Звернення до відділу безпосередньої взаємодії зі споживачами, працівник Товариства надає вичерпну інформацію в ході розмови. Якщо надати вичерпну відповідь в ході усної розмови неможливо – працівник Товариства рекомендує Споживачу звернутись до Товариства з письмовим Зверненням, надіславши його на поштову або електронну адресу Товариства. Якщо Споживач під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства співробітник відділу безпосередньої взаємодії зі споживачами фіксує інформацію в інформаційно-телекомунікаційній базі Товариства та передає її Директору Товариства.

Всі Звернення, які отримало Товариство додатково передаються на аналіз та опрацювання до Юридичного відділу.

Споживач має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій Законом термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Споживача.

Посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Посилання на розділ «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє Споживача права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

РОЗДІЛ 5 ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ

Споживач має право записатись на особистий прийом до Товариства відповідно до затвердженого графіку.

Для того, щоб записатись на особистий прийом до Товариства, необхідно зателефонувати за номером телефону гарячої лінії Товариства 0800 753 775.

Особистий прийом клієнтів проводиться за адресою: 01042, м. Київ, вул. Іоанна Павла II, буд. 4/6, корп В, каб. 508-2.

Під час запису на особистий прийом надаються наступні відомості:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання;
- номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку;
- зміст порушеного питання.

Після опрацювання інформації працівник Товариства дзвонить клієнту для підтвердження запису на прийом.

Товариство проводить особистий прийом другий четвер кожного місяця з 16:00 до 18:00. Записатися можна не пізніше, як за 5 робочих днів до дати його проведення.

Якщо вирішити порушені в усному Зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове Звернення. Про результати розгляду Споживача повідомляється письмово або усно, за бажанням клієнта.

Товариство має право здійснювати відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

РОЗДІЛ 6 КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ.

Контроль дотримання термінів при розгляді Звернень Споживачів покладається на керівників структурних підрозділів Товариства, в залежності від того який підрозділ опрацьовує та надає відповідь Споживачу.

РОЗДІЛ 7 ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення набирає чинності з моменту його затвердження Виконавчим органом Товариства.

Зміни та доповнення до цього Положення оформлюються окремим документом або шляхом його викладення у новій редакції. Прийняття нової редакції Положення автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

Дія цього Положення припиняється з моменту прийняття відповідного рішення Виконавчого органу Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не суперечить законодавству України.

Всі питання, не врегульовані цим Положенням, вирішуються у формах, що не суперечать здоровому глузду, в порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Товариства та на підставі законодавства України.