

**«Затверджено»**

**Директором**

**ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ІНВЕСТРУМ»**

**Крутько М.О**

**Наказом № \_\_\_\_\_**

**від «21» липня 2021 року**

## **ПОЛОЖЕННЯ**

### **про порядок розгляду звернень споживачів в Товаристві з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ІНВЕСТРУМ»**

**м. Київ**

#### **1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ТА МЕТА**

1.1. Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів в Товаристві з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ІНВЕСТРУМ» (надалі - Товариство). Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про Захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення Громадян», Закону України «Про споживче кредитування».

#### **2. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

2.1. Звернення/запити надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

2.2. У разі якщо Заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

2.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимог. Письмове звернення має бути надруковане та/або написане від руки розбірливо, підписане заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні, також

має бути зазначено електронну пошту, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні дані Товариства та записується (реєструється).

2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його знаходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

### 3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень.

3.2. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень, перед реєстрацією обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

3.3. Товариство веде базу даних щодо звернень незалежно від механізму їх розгляду.

### 4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

4.1.1. якщо відповідне звернення подане в усній формі – у день його отримання;

4.1.2. у робочий день отримання звернення - якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 2 години до завершення робочого дня.

4.2. Товариство розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено Законом України «Про споживче кредитування» та іншим чинним законодавством. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

4.3. Розгляд звернення здійснюється при дотриманні наступного алгоритму:

- отримання усного, письмового звернення або в звернення в електронному вигляді;
- попереднє опрацювання звернення;
- внесення звернення в базу даних щодо звернень;
- визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;

- при необхідності надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про повідомлення початку розгляду звернення та строки його розгляду;
- у випадку необхідності направлення запиту щодо надання додаткових документів або вчинення дій, необхідних для вирішення питання по суті;
- Розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді;
- Направлення споживачу відповіді на звернення;
- Інформування за необхідності органи державної влади про результати розгляду.

4.4. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформлення на належному рівні документів, дотримання строків розгляду звернень, а також організацію діловодства за зверненням покладається на відповідальних осіб.

## 5. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ДІЛОВОДСТВА ЗА ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН

5.1. Звернення з повною історією щодо їх розгляду і вирішення розміщуються за хронологічним принципом (за датою надходження) в системі обліку звернень у вигляді скан-копій документів та коментарів відповідальних підрозділів в електронному вигляді.

5.2. Оригінали звернень (на паперових носіях) передаються до архіву по мірі надходження до відповідального працівника з обробки оригіналів звернень та формування їх у кількості, мінімально необхідній для передачі в архів. Облік переданих до архіву звернень здійснюється в окремому реєстрі.

## 6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Товариства.

6.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Товариства, пріоритетними є положення Статуту.

6.3. У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>), наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України