

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказом Директора
ТОВ «ЕКСІМЛІЗИНГ»**

08.02.2022 № 7-з

**ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

Київ – 2022 рік

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг (всі канали надходження) в Товаристві з обмеженою відповідальністю «ЕКСІМЛІЗИНГ» (далі – Порядок) регламентує діяльність Товариства з обмеженою відповідальністю «ЕКСІМЛІЗИНГ» (далі – Товариство) під час роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, заявників, клієнтів, громадян, які надійшли письмово, усно, електронною поштою.

1.2. Під час розгляду звернень, зокрема, але не виключно, Товариство керується:

- Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР;
- Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-VI;
- Інструкцією з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348;
- Інструкцією про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженого рішенням Правління Національного Банку України від 14.05.2020 № 332-рш;
- Іншими нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами Товариства.

1.3. Основними каналами надходження звернень споживачів фінансових послуг (заявників, клієнтів) є:

- пошта (рекомендовані або прості листи) на адресу Товариства;
- спецзв'язок, кур'єрські служби;
- надані особисто споживачем фінансових послуг;
- електронною поштою (розділ на зовнішньому вебсайті Товариства «Зворотній зв'язок»);
- особиста зустріч споживача фінансових послуг (заявника, клієнта), громадянина з керівництвом та посадовими особами Товариства.

1.4. Основними принципами розгляду звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу, звернення, яке отримано Товариством;
- забезпечення споживачам фінансових послуг (заявникам, клієнтам), громадянам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень/запитів та пропозицій.

1.5. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

1.6. Споживач фінансових послуг (заявник, клієнт) який подає звернення/запит, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитація керівництва Товариства та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

РОЗДІЛ II ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Звернення включають в себе наступні категорії:

2.1.1. питання поточного обслуговування, які наразі виникли у споживача фінансових послуг (заявника, клієнта) та потребують відповіді;

2.1.2. пропозиції, направлені на вдосконалення процесів, продуктів та послуг Товариства (бізнес-ідеї), що надійшли від споживачів фінансових послуг (заявника, клієнта);

2.1.3. рекламації – звернення, які містять зауваження, скаргу або вимогу:

♣звернення, які містять зауваження до роботи Товариства в цілому або конкретного структурного підрозділу, коментарі щодо невідповідних дій співробітників структурних підрозділів Товариства або невідповідного (неякісного) обслуговування споживачів фінансових послуг (клієнта), факти виявлення порушень в режимі роботи, технічних проблем та прохання/вимоги щодо вирішення проблем або надання роз'яснення в зв'язку з нею;

♣звернення, в яких споживачі фінансових послуг (заявник, клієнт) наводять приклади некоректної/негативної інформації про Товариство в будь-яких інформаційних джерелах;

♣листи від Національного банку України з вимогою надати роз'яснення щодо звернень споживачів фінансових послуг (клієнтів) Товариства;

♣скарги/претензії;

♣ повторні - це звернення, у яких: - питання, що порушене в першому зверненні споживача фінансових послуг (клієнта), не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням споживача фінансових послуг (клієнта); звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення споживача фінансових послуг (клієнта); викладається звернення від того самого споживача фінансових послуг (клієнта) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні споживача фінансових послуг (клієнта) разом з питанням, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за яким прийняте відповідне рішення, споживач фінансових послуг (клієнт) звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Товаристві в установленому порядку;

♣ дублетні – це звернення того самого споживача фінансових послуг (клієнта) з того самого питання, що відправлені споживачем фінансових послуг (клієнтом) різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Товариства;

♣ неодноразові – це звернення споживача фінансових послуг (клієнта), які надійшли до Товариства з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповіді ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;

♣ масові – це звернення, що надходять у великій кількості від різних споживачів фінансових послуг (клієнтів) з однаковою змістом або суттю питання;

♣ звернення (пропозиція, заява, скарга) громадян, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, розглядається відповідно до Законів України "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про комітети Верховної Ради України".

2.2. За ознаками викладення розрізняють усні і письмові звернення споживачів фінансових послуг (клієнтів), громадян.

2.2.1. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача фінансових послуг (клієнта), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано споживачем фінансових послуг (клієнтом) із зазначенням дати його оформлення. Додатково в зверненні рекомендується вказувати наступну інформацію: телефон та/або поштову (електронну) адресу; спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса); інші відомості, які на думку споживача фінансових послуг (клієнта), необхідно вказати для розгляду питання по суті.

2.2.2. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане респондентом (респондентами), а також таке, авторство якого неможливо встановити,

визначається анонімним і розгляду не підлягає.

2.4. Опрацювання звернень, які надійшли електронною поштою.

Звернення, які надійшли на електронну адресу Товариства, розміщену на офіційному сайті, перед реєстрацію роздруковуються на папері та обробляються відповідним співробітником Товариства. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну пошту (e-mail) Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на електронну пошту (e-mail) Товариства у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту, а також звернення/запиту, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, не вимагається.

2.5. Кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Товариства, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення.

2.6. На вимогу споживача фінансових послуг (заявника, клієнта), який подав звернення до Товариства, копія першої сторінки із штампом дати та вхідного номера може передаватися споживачу фінансових послуг (заявнику, клієнту).

Споживач фінансових послуг (заявник, клієнт), який зазначив у зверненні/запиті номер мобільного телефону, після реєстрації, отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення/запиту.

2.7. Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Товаристві, під час розгляду письмових звернень, зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукали споживачів фінансових послуг (клієнтів) скаржитися.

2.8. Звернення споживачів фінансових послуг (клієнтів, заявника) розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження до Товариства. Винятком у дотриманні строків розгляду звернень споживачів фінансових послуг (клієнта, заявника) є звернення, які не містять:

- докладного та логічного викладу проблеми, що виникла;
- відомостей, що дозволяють ідентифікувати клієнта.

Якщо у визначений строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, про це письмово повідомляється особа, яка звернулась до Товариства, шляхом направлення проміжної відповіді.

2.9. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду може бути продовжено з повідомленням про це споживача фінансових послуг (заявника, клієнта), які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях споживача фінансових послуг/громадянина (заявника, клієнта) не може перевищувати 45 (сорок п'ять) днів.

2.10. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення/запиту є дата реєстрації відповіді на нього.

2.11. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, а також внутрішнім документам Товариства.

2.12. Відповідь на звернення/запит оформляється на бланку Товариства та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

2.13. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

2.14. Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

2.15. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту надається за підписом керівництва Товариства або уповноваженої службової особи Товариства.

2.16. Товариство надсилає відповідь на звернення/запит на електронну поштову адресу споживача фінансових послуг (заявника, клієнта), яка подала таке/такий звернення/запит із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Товариства або уповноваженої службової особи Товариства, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

2.17. Результати розгляду звернення/запиту надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

2.18. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві/запиті (клопотанні), доводяться до відома споживача фінансових послуг (заявника, клієнта) у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

2.19. Кожен споживач фінансових послуг (заявник, клієнт), громадянин має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Товариство не надало відповіді на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила споживача фінансових послуг (заявника, клієнта).

2.20. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/> у розділі «Захист прав споживачів» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

2.21. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень громадян: <https://bank.gov.ua/> у розділі «Звернення громадян»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals#>

2.22. Подання споживачем фінансових послуг (заявником, клієнтом), громадянином звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права споживача фінансових послуг (заявника, клієнта), громадянина на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.