

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказом директора ТОВ «ФК «ЕЛІТ ФІНАНС»
№ 05-10 від 05.10.2022 р.

Директор ТОВ «ФК «ЕЛІТ ФІНАНС»

В.Г. Наваренко



**ПОРЯДОК
РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ (СКАРГАМИ)
СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ
СПОЖИВАЧАМИ У
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЕЛІТ ФІНАНС»**

1. Загальні положення

1.1. Порядок роботи зі зверненнями (скарг) споживачів та порядок взаємодії із споживачами у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЕЛІТ ФІНАНС» (далі – Порядок) створено із урахуванням норм, викладених в Законі України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 за № 393/96-ВР, ЗУ «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 за № 1734-19, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, що затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348, 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, нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно правових-актів, в т.ч. внутрішніх нормативно-правових актів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОРП» як надавача фінансових послуг (далі – Товариство).

1.2. Порядок визначає та встановлює:

- єдиний алгоритм роботи зі зверненнями фізичних осіб, які є споживачами фінансових послуг (далі – споживачі) до Товариства працівниками Товариства, до функціональних обов'язків яких належить робота з клієнтами в головному офісі Товариства;
- права та обов'язки Товариства як надавача фінансових послуг та права та обов'язки споживача;
- порядок розгляду Товариством звернень споживачів;
- впорядковану систему обліку звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі разом – звернення) споживачів та визначає порядок взаємодії працівників Товариства під час опрацювання таких звернень
- послідовність процесу роботи зі зверненнями споживачів і направлений на своєчасне урегулювання суперечливих ситуацій, що виникають в роботі з такими споживачами;
- контроль за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок захисту персональних даних споживачів.

2. Терміни, що вживаються в Порядку

2.1. В цьому документі терміни та поняття вживаються в такому значенні:

Відповідальний підрозділ – юридичний відділ Товариства, що є відповідальним за роботу із зверненнями/скаргами Клієнтів, отримує, здійснює розгляд та обробку звернень/скарг Клієнтів, надає своєчасні та вичерпні відповіді на звернення/скарги Клієнтів у відповідності до вимог чинного законодавства України.

Відповідальний співробітник/Відповідальний працівник – працівник Відповідального підрозділу до обов'язків якого належить робота з розгляду та обробки звернень Клієнтів.

День отримання звернення – дата отримання звернення Товариством (дата внесення звернення до журналу вхідної кореспонденції).

День надання відповіді – дата реєстрації в журналі вихідної кореспонденції та відправки відповіді на звернення Клієнта.

Договір – правочин, укладений між Товариством та Клієнтом, в рамках якого Товариством надаються фінансові послуги Клієнту.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клієнт – споживач, що уклав з Товариством Договір.

Клопотання – письмове звернення громадян з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, та інших сфер Товариства.

Подяка – письмове або усне повідомлення від Клієнта, де висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Товариства.

Реєстраційний номер звернення – номер звернення в журналі вхідної кореспонденції, назначається для кожного звернення індивідуально, під час його реєстрації.

Стандартні звернення – це письмове звернення громадян про отримання інформації, а також стосується стандартних ситуацій щодо обслуговування Клієнтів.

Скарга – звернення громадян з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) працівників або посадових осіб Товариства.

Споживач – фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір з Товариством щодо надання фінансових послуг, а також особа право вимоги до якої Товариством було набуто на підставі договору.

3. Класифікація звернень

3.1. Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

3.2. Стандартні звернення Клієнтів класифікуються наступним чином (але не виключно):

3.2.1. запит про повернення надлишково сплачених коштів по кредитному договору;

3.2.2. запит на відкликання Клієнтом згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту;

3.2.3. запит на внесення змін до бази персональних даних;

3.2.4. запит на уточнення наявності/відсутності кредитної заборгованості;

3.2.5. запит на відміну автопродлонгації комплексного Кредитного договору;

3.2.6. заява про порушень прав споживача (в тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості).

3.3. При прийомі стандартних звернень Клієнтів, зазначених в п.3.2. Порядку, використовуються бланки встановленої форми у Додатках №1-4 до цього Порядку.

Звернення до Товариства можуть бути оформлені в довільній формі, за умови, що така форма не суперечить вимогам чинного законодавства.

Письмові відповіді Клієнтам на звернення, якщо вони не мають встановленої форми, повинні готуватися відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

4. Порядок розгляду звернень клієнтів

4.1. До Товариства звернення Клієнтів надходять через такі канали:

- пошта;

- електронна пошта;
- звернення за телефонами, що вказані на офіційному вебсайті Товариства
- на особистому прийомі у керівництва Товариства.

4.2. При особистому первинному зверненні Клієнта до Товариства з претензією або письмовим зверненням Відповідальний співробітник здійснює наступні дії:

4.2.1. Пропонує Клієнту пред'явити ідентифікаційний документ (паспорта або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), далі – Паспорт або інший документ, що засвідчує особу.

4.2.2. Проводить верифікацію Клієнта та просить Клієнта заповнити бланк відповідної заяви. До Заяви Клієнт додає всі необхідні документи, які підтверджують обставини, викладені в тексті заяви.

4.2.3. Перевіряє правильність і коректність оформлення звернення Клієнта (наявність помилок/виправлень), а також наявність документів, що підтверджують факти, викладені в заяві Клієнта.

4.2.4. У разі, якщо звернення надіслано поштою/ електронною поштою, при цьому звернення оформлене неналежним чином (помилки/виправлення), Відповідальний співробітник повинен повідомити Клієнта про необхідність подання звернення, оформленого в установленому порядку. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові після необхідного роз'яснення не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.3. У разі необхідності копіювання документів, на підставі яких здійснювалась верифікація Клієнта та/або супроводжуваних документів, наданих Клієнтом, засвідчення копій документів здійснюється в такому порядку:

4.3.1. Відповідальний співробітник виконує копіювання наданих документів, засвідчує підписом їх копії (засвідчувальний напис згідно п. 4.3.3. Порядку) та передає Клієнту на підпис.

4.3.2. За наявності на сторінці аркуша формату А4 одночасно декількох копій одного/ різних документу(-ів) необхідно:

- завіряти кожен копію такого документу, як таку, що відповідає оригіналу;
- забезпечити засвідчення Клієнтами кожної копії документа.

4.3.3. Відповідальний співробітник виконує копіювання наданих документів, засвідчує підписом їх копії (засвідчувальний напис) та передає Клієнту на підпис.

4.3.4. За наявності на сторінці аркуша формату А4 одночасно декількох копій одного/ різних документу(-ів) необхідно:

- завіряти кожен копію такого документу, як таку, що відповідає оригіналу;
- забезпечити засвідчення Клієнтами кожної копії документа.

4.3.5. Відповідальний працівник контролює правильність засвідчувального напису, який повинен містити такі реквізити:

- при засвідченні зі сторони Товариства – фраза/штамп «згідно з оригіналом», прізвища ініціали, дата засвідчення, власноручний підпис співробітника Товариства, який виконав копіювання документів;
- при засвідченні зі сторони Клієнта – фраза «згідно з оригіналом», прізвище та ініціали, дата засвідчення, власноручний підпис Клієнта.

4.4. Усі звернення, що надійшли до Товариства реєструються в журналі вхідної кореспонденції.

4.5. Відповіді на звернення готуються Відповідальним співробітником, передаються на підпис директору Товариства. Письмова відповідь на звернення Клієнтів, в т.ч. що надіслані в довільній формі на адресу місцезнаходження Товариства, формується та надається за вимогою Клієнта.

5. Строки розгляду та надання відповіді на звернення

5.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін/строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

5.2. Звернення (запити) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та народних депутатів України розглядаються у терміни і у порядку відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про статус народного депутата України».

6. Права та обов'язки Товариства як надавача фінансових послуг

6.1. Товариство має право:

- вимагати надання Клієнтом додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- здійснювати проведення належної перевірки Клієнта (ідентифікації і верифікації; проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій споживача) відповідно до законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Товариство має право витребувати у Клієнта необхідну інформацію (необхідні офіційні документи);
- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення, укладеним Договором, в тому числі щодо його виконання Клієнтом, а також комерційні пропозиції та рекламні матеріали за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS-повідомлень на адреси (в т.ч. і на поштову адресу місця роботи)/номери телефонів, адреси електронної пошти або іншим чином, при цьому направлення вказаної інформації буде здійснювати як самостійно, так із залученням контрагентів (операторів мобільного зв'язку тощо);
- залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, що виникла в рамках Договору та в порядку, визначеному чинним законодавством.

6.2. Обов'язки Товариства:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Клієнтів;
- здійснювати розгляд звернень Клієнтів відповідно до норм чинного законодавства України;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з зверненням рішень;
- письмово повідомляти Клієнта про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- організовувати розгляд звернень Клієнта, вживати заходів до усунення порушень та причин, що їх породжують;
- розглядати та вирішувати звернення Клієнтів у встановлені законодавством строки/терміни. Звернення, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;
- не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя Клієнтів, без їх згоди чи відомостей, що становлять таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються

звернення. На прохання Клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи;

- здійснювати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (далі – колекторські компанії).

7. Права та обов'язки Клієнта

7.1. Клієнт має право:

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;
- звертатися до Товариства, до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;
- знайомитися з матеріалами перевірки звернення;
- подавати додаткові матеріали для розгляду звернення;
- користуватися послугами адвоката /організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення у встановлені цим порядком та законом строки;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору) шляхом:
 - 1) відправлення (надсилання) поштою на адресу місцезнаходження (поштової адреси) Товариства звернення;
 - 2) відправлення (надсилання) звернення електронною поштою на електронну адресу Товариства;
 - 3) усного звернення (особисто);
- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із Клієнтами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Звертатися до Національного банку України Клієнт має можливість шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилання листа на електронну пошту nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0 800 505 240. У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту Клієнта;
- на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) детально ознайомитися зі своїми правами та можливостями, в т.ч., але не виключно, ознайомитися з різноманітними інструкціями для споживачів;
- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду: позови до юридичних осіб пред'являються в суд за їхнім місцезнаходженням згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань або за місцем заподіяння шкоди, або позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем

заподіяння шкоди чи виконання договору.

7.2. Обов'язки Клієнта:

- надавати Товариству усю необхідну інформацію (необхідні офіційні документи) для здійснення Товариством належної перевірки Клієнта відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, міститиме повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

8. Контроль за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості

- 8.1. Контроль за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості здійснюється керівниками структурних підрозділів та директором Товариства.
- 8.2. Відповіді на скарги/претензії Клієнтів погоджуються із керівником Відповідального підрозділу, після чого передаються на підпис Директору Товариства.
- 8.3. Відповіді на скарги Клієнтів, що надійшли до Товариства через Національний банк України/інший уповноважений орган та/або отримані безпосередньо від Клієнта (його представника чи адвоката тощо), обов'язкового додатково погоджуються з керівником підрозділу, що забезпечує правове забезпечення діяльності Товариства.
- 8.4. Якщо при розгляді звернення/скарги Клієнта та/або підготовці відповіді на неї у Відповідального працівника виникає підозра про наявність порушень у діях працівників Товариства, він обов'язково має повідомити про це свого безпосереднього керівника, який, в свою чергу, має передати інформацію Директору Товариства для надання відповідних доручень.
- 8.5. Якщо під час розгляду звернень Клієнтів Відповідальний працівник виявить пропозицію щодо поліпшення/оптимізації якогось з процесів Товариства, він повідомляє про це керівника свого безпосереднього керівника, який, в свою чергу, має передати інформацію відповідним підрозділам Товариства для аналізу пропозицій щодо їх впровадження.
- 8.6. Керівник Відповідального підрозділу регулярно, не рідше 1 разу на місяць, аналізує теми/типи звернень, питання, що найбільше турбують Клієнтів, пропозиції, що надають Клієнти, та надає цю інформацію до відповідних підрозділів з метою поліпшення/оптимізації процесів та зменшення кількості типових звернень/скарг.

9. Порядок захисту персональних даних споживачів

- 9.1. До персональних даних споживачів, належать будь-які відомості чи сукупність відомостей про особу, за якими вона ідентифікується чи може бути конкретно ідентифікованою. Персональні дані споживачів, є інформацією з обмеженим доступом.
- 9.2. Працівники, які здійснюють обробку персональних даних, зобов'язані запобігати втраті персональних даних та їх неправомірному використанню, не розголошувати персональні дані, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків (таке зобов'язання залишається чинним після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених Законом України «Про захист персональних даних»).
- 9.3. Відповідальні особи ведуть облік працівників, які мають доступ до персональних даних суб'єктів, та визначають рівень доступу зазначених працівників до персональних даних суб'єктів. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх

частин) суб'єктів, які необхідні у зв'язку з виконанням ними своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

9.4. Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата надання зобов'язання відповідним працівником.

9.5. Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

9.6. Контроль за захистом персональних даних споживачів здійснюють керівники структурних підрозділів та Директор Товариства.

10. Заключні положення

10.1. Порядок набирає чинності на підставі Наказу Директора Товариства.

10.2. У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що регламентуються даним документом, Порядок є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.

10.3. У разі зміни найменувань структурних підрозділів Товариства (при збереженні за ними відповідних функціональних обов'язків) дії, регламентовані цим Порядком, не змінюються.

10.4. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими нормативно – правовими актами України, Законом України «Про звернення громадян», внутрішніми нормативними документами Товариства, окремими рішеннями, наказами/розпорядженнями директора Товариства або уповноважених ним осіб.

