

Процедура розгляду клієнтських звернень/запитів до ТОВ «ФК «ФІНЛАЙН»

1. Загальні положення

1.1 Ця Процедура визначає порядок приймання, реєстрації, розгляду звернень/запитів громадян (далі – Клієнтів), контролю за їх виконанням в системі ТОВ «ФК «ФІНЛАЙН».

1.2 Ця Процедура розроблена відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), інших нормативно-правових актів України та внутрішніх нормативних (регулятивних) документів Товариства.

2. Порядок оформлення та подання звернень

2.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання (надсилання) громадянином звернення до Товариства передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Товариством та їх поширення в разі надсилання за належністю.

2.2. Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Товариства як і громадянин України, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

2.3. Юридичні особи та державні органи мають право подавати звернення до Товариства через уповноважену особу.

2.4. Звернення адресується Товариству або Керівництву Товариства.

2.5. **Звернення громадян** мають бути оформлені відповідно до вимог Закону, у зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано Клієнтом із зазначенням дати.

2.6. **Звернення від юридичних осіб** мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано Клієнтом, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

2.7. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.8. Клієнт надсилає або подає (викладає) звернення до Товариства:

- засобами поштового зв'язку;
- засобами електронного зв'язку (далі - електронне звернення);
- особисто або через уповноважену особу;
- під час особистого прийому громадян;
- засобами телефонного зв'язку.

2.9. Звернення може бути:

Усним:

- надійшло шляхом телефонного зв'язку;

Усне звернення викладається Клієнтом на особистому прийомі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідальною особою Товариства або іншим працівником Товариства.

В усному зверненні Клієнт зазначає:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- контактний телефон;
- електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, оформлення звернення від імені цих громадян під час особистого прийому здійснюється працівником Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис громадянинові.

Письмовим:

- надійшло до Товариства поштою на адресу місцезнаходження: **вул. Саксаганського 119, поверх 8, офіс 28, м. Київ, 01032**

Електронним:

- надійшло до Товариства на e-mail адресу: fk_finline@ukr.net

2.10. В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Клієнту може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без електронного цифрового підпису надсилається у вигляді скан - або фотокопії звернення з підписом Клієнта із зазначенням дати.

2.11. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на e-mail адресу: fk_finline@ukr.net Датою подання електронного звернення, яке надійшло на e-mail адресу: fk_finline@ukr.net в неробочий день та час, є наступний

робочий день після дня його надходження.

2.12. Отримані звернення централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час – наступного робочого дня після дня надходження у порядку, визначеному внутрішніми нормативними (регулятивними) документами Товариства та цією Procedурою. Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу Клієнта, який власноруч подав звернення до Товариства у паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається Клієнту. Інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації електронного звернення повідомляється Клієнту на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону Клієнта.

3. Звернення, що не підлягають розгляду

Товариство не розглядає:

- звернень громадян, оформлення яких не відповідає вимогам Закону та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом, а їх копії залишаються в справах громадян;

- письмових звернень громадян без зазначення місця проживання, не підписаних Клієнтом, таких, з яких неможливо встановити авторство. Звернення є анонімними;

- звернень громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною;

- повторних звернень від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

- скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у Законі;

- звернень, які не відповідають вимогам, визначеним у цьому Порядку, а також таких, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію Керівництва Товариства та інших працівників Товариства, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі.

4. Повідомлення про результати розгляду звернення

4.1. Товариство повідомляє про результати розгляду звернення у спосіб, визначений Клієнтом.

4.2. У випадку надання відповіді у письмовому вигляді засобами поштового зв'язку, така відповідь на звернення громадянина надсилається як рекомендоване поштове відправлення.

4.3. На прохання Клієнта Товариство має право передати відповідь на звернення особисто в руки особи, що подала звернення, про що робиться відмітка на екземплярі відповіді Товариства, із зазначенням дати отримання та проставлення особистого підпису особи, що отримала відповідь на звернення.

5. Строки розгляду звернень

5.1. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж 1 (один) календарний місяць із дня надходження до Товариства.

5.2. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це Клієнта), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, опрацювати матеріали, значний обсяг документів, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

5.3. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

5.4. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.

5.5. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

5.6. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь Клієнту, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду. Датою виконання звернення є дата відправлення остаточної відповіді на нього.

5.7. Кожен Клієнт 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 законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої постановою Правління НБУ від 14.05.2020 №332-рш: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text>

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

5.9. Керівник Товариства несе відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.