

Затверджено:

Наказ ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
ЕКСПО-КАПІТАЛ»
№1-П від 18 січня 2022р.

**П О Р Я Д О К
РОЗГЛЯДУ ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
ЕКСПО-КАПІТАЛ»
ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ЩОДО
ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ ТА ІНШИХ
ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

м.Київ 2022р.

1. Загальні положення

Даний Порядок розгляду ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ» звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту та інших звернень громадян (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями позичальників, третіх осіб та їх представників (надалі - Клієнти), що надходять до Компанії всіма доступними для Клієнта засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

1.1. Порядок встановлює порядок роботи (розгляду) зі зверненнями громадян/клієнтів, а саме:

- описання взаємодії працівників структурних підрозділів Компанії при роботі з громадянами відповідно до їх компетенції та їх посадових повноважень;
- вдосконалення організації процесу роботи (розгляду) зі зверненнями через дотримання вимог чинного законодавства в частині строків розгляду звернень та надання відповідей на них;
- регламентації термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідним працівником Компанії;
- підготовки, погодження та надання громадянам відповідей на їх звернення;
- проведення аналізу, обробки звернень громадян.

1.2. Розгляд звернень та скарг громадян/клієнтів Компанії здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про електронну комерцію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

Звернення громадян - листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Компанією в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник - споживач/третя особа або їх/їого законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

Споживач - фізична особа, яка має/мала хоч один укладений Кредитний договір з Компанією;

Треті особи - фізичні особи, з якими Компанія не має укладених Кредитних договорів, але які звертаються до Компанії як близькі родичі, законні представники споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Компанією;

Веб-сайти, інтернет-сторінки Компанії - <http://www.zvitnist.com.ua/39659953>, веб сторінка Компанії є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Компанії;

Компанія - юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ» Код ЄДРПОУ 39659953, місцезнаходження: 01133, Україна, м.Київ, вул.Євгена Коновальця, буд.31, оф. 703-А;

Кредит - грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Компанією (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених договором;

Договір (Кредитний договір, Договір про відкриття кредитної лінії) - договір надання фінансового кредиту, що укладається письмово між Компанією та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків щодо надання, користування та повернення кредиту.

Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі включає реєстрацію звернень) – електронний журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку;

Національний банк України (НБУ) - державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Інформаційно-телекомунікаційна система Компанії (ІТС Компанії) - програмний комплекс, який включає веб-сайт (веб-сторінку), облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо укладання Кредитних договорів із Споживачами та інше.

Державні органи - регулюючі, наглядові та правоохоронні органи (в т.ч. підрозділи Кіберполіції НПУ, Служби безпеки України);

Сайт розшуку МВС України - пошук паспорта громадянина України серед викрадених та втрачених на сайті Міністерства внутрішніх справ України: <https://wanted.mvs.gov.ua/>.

Сайт розшуку ДМС України - пошук паспорта громадянина України серед викрадених та втрачених на сайті Державної міграційної служби України: <https://nd.dmsu.gov.ua/>.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в Законі.

1.5 Вимоги Порядку викладені цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма співробітниками Компанії, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

2. МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В КОМПАНІЮ

2.1 У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення).

УВАГА: звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п.2.1. цього Порядку, не розглядаються і повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Звернення громадян, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

2.3.1. Письмово в паперовій формі, та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Компанії: 01133, Україна, м. Київ, вулиця Євгена Коновальця, буд. 31, офіс 703-А. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником 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 порядку.

2.3.2. Письмово, в електронній формі та направлені на будь-яку електронну пошту (e-mail) Компанії: Naumova4@meta.ua, fkexpocapital@gmail.com, в електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку, з ним, для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.3.3. Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні громадян за юридичною адресою Компанії (у формі ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

2.4. Реєстрація письмових звернень здійснюється працівником Компанії відповідальним за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

2.4.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії: 01133, Україна, м. Київ, вулиця Євгена Коновальця, буд. 31, оф. 703-А, по факту їх отримання, реєструються у електронному журналі вхідної кореспонденції Компанії (у т.ч. реєстрації звернень) не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії зверненню громадян присвоюється дата та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення громадян вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції, оригінали звернень громадян зберігаються відповідно до внутрішніх положень Компанії.

2.4.2. Звернення громадян передаються відповідальному працівнику, яке в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі

вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

2.4.3. Письмові звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Койпанії у робочий час підлягають реєстрації в день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження.

2.5. Реєстрація усних звернень/запитів Заявників, які надходять в телефонному режимі здійснюється відповідальним працівником Компанії.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. Після отримання звернення відповідальний працівник Компанії приступає до роботи, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або посадовою інструкцією.

3.2. Відповідальний працівник Компанії, не пізніше наступного дня після реєстрації звернення, починає розгляд звернення по суті.

3.3. Відповідальний працівник, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Компанії, у випадках передбачених цим Порядком.

3.4. Відповідь, за результатами розгляду звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вихідної кореспонденції.

Відповідальний працівник Компанії після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо звернення надійшло в Компанію в письмовій паперовій формі відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить у такому зверненні, здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування", офіційна відповідь Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Компанії на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Компанії.

3.7. Якщо Заявник, під час телефонної розмови, виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Компанії (її працівників), працівник, який приймає відповідне звернення, фіксує інформацію/відомості, забезпечує їх передання відповідальному працівнику Компанії, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді Заявнику відповідальний працівник Компанії за необхідності може залучити також інших працівників Компанії.

3.8. Електронні звернення громадян, що надходять в Компанію електронною поштою (e-mail) на адреси: Naumova4@meta.ua, fkexpocapital@gmail.com, щоденно отримуються відповідальним працівником, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного працівника Компанії, та передається на розгляд.

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

3.10. Рішення, прийняте Компанією під час розгляду звернення громадян, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам, законодавства України.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

4.1. Прийом відповідальним працівником Компанії телефонних дзвінків здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах (веб-сторінці) Компанії.

4.2. Графік роботи з прийому звернень громадян, обслуговування клієнтів Компанії здійснюється у робочі часи. Відповіді на звернення, що розглядаються відповідальним працівником, надаються останнім, безпосередньо під час звернення громадян.

4.3. Відповідальний працівник розглядає наступні звернення Заявників:

- звернення, в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно, щодо умов та порядку виконання Кредитного договору;

- звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику;

- звернення щодо повернення переplatи за Кредитними договорами;

- звернення, щодо повернення переplatи за Кредитним договором із копією квитанції про оплату передаються працівником, до бухгалтерії Компанії. У разі підтвердження наявності переplatи, сума переplatи повертається Заявнику протягом 10 робочих днів.

- звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної, розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4. Звернення від осіб, що є клієнтами Компанії розглядаються після ідентифікації такого Заявника як клієнта Компанії. Під час телефонної розмови із Заявником відповідальний працівник, до моменту надання інформації, що ним запитується, повинен ідентифікувати такого заявника в наступному порядку: Заявник/споживач повинен назвати своє прізвище імя та по-батькові.

4.5. Відповідальний працівник Компанії, під час розмови із Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення імя) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов Компанії;
- вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок;

У випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник має право припинити спілкування з таким Заявником.

4.6. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього звернення, що потребувало письмової відповіді Компанії, відповідальний працівник перевіряє інформацію в Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з керівником Компанії.

Якщо запит не виконаний, працівник Компанії інформує заявника про те, що звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник Компанії зв'язується з керівником Компанії для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

4.7. Якщо вирішити звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник фіксує звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

4.8. У разі отримання в телефонному режимі звернень, які не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Компанії, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Компанію, та у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Компанії та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4. У разі надходження до Компанії запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, юристом Компанії проводиться реєстрація такого запиту відповідно до цього Порядку.

5.5. Всі запити державних органів реєструються та опрацьовуються відповідальним працівником Компанії. У разі, якщо відповідь на відповідний запит державного органу знаходиться у компетенції іншого відповідального працівника Компанії (в т.ч. бухгалтерії Компанії), після реєстрації такого звернення/запиту воно передається для надання відповіді.

5.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб, вказаний в самому зверненні, якщо спосіб направлення відповіді у зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. Письмові (паперові та електронні) звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

- звернення громадян (Позичальників/Третіх осіб) не більше 30 (тридцяти) днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення - не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Компанією;
 - запит НПУ - протягом 10 (десяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Компанією або не пізніше у строк, зазначений у запиті НПУ;
 - Адвокатський запит - протягом 5 (п'яти) робочих днів, з дня його отримання (реєстрації) Компанією. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
 - запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів;
 - запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Компанії зв'язується, за зазначеним у запиті номером телефону, із виконавцем запиту державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності, направляє проміжну відповідь). Останнім днем строку розгляду звернення/запиту громадян є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.
- 6.2. При цьому, загальний Термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.
- 6.3. Якщо письмове звернення не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому, у Термін не більше п'ятнадцяти днів, надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Компанією завершується.
- 6.4. Електронні звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 3-х (трьох) робочих днів. Звернення, які потребують додаткового вивчення - протягом 5 (п'яти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Компанії у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 7.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання звернень громадян та передачу до відповідного працівника Компанії, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на звернення громадян, покладається на Керівника Компанії.
- 7.2. Відповідальність за розгляд звернень, якість та повноту надання громадянам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді звернень/запитів громадян, які надходять в Компанію, покладається на керівника Компанії, який надає відповідь.
- 7.3. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

8. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

- 8.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляду звернень розміщена в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, до якої можна перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

