

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом №18 від «02» серпня 2022р.

ТОВ «ФК «ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ»

Директор _____ Красножон О.А.

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ ТОВ «ФК «ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ»**

м.Чернігів

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг (далі – Порядок) ТОВ «ФК ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» (далі – Компанія) закріплює єдині положення щодо приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять до всіма доступними відповідно до Конституції України, Законів України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

1.2. Кожен споживач фінансових послуг Компанії має право звернутися до ТОВ «ФК ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ», як надавача фінансових послуг.

1.3. Компанія зобов'язана розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України та чинним Положенням, з дотриманням відповідних строків розгляду.

1.4. Порядок встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме дії працівників Компанії при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей Споживачам, а також повноваження працівників Компанії, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.5. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та чинного Порядку.

1.6. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Споживач (споживач фінансових послуг) — юридична особа, або ФОП, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Компанії.

Звернення — викладені Споживачем та адресовані Компанії в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, тлумачаться відповідно до чинного законодавства України.

Електронна адреса компанії – office@dobrobut-capital.com.ua;

Сайт компанії – www.dobrobut-capital.com.ua

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО КОМПАНІЇ

2.1. Звернення Споживачів, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

– Усно. Усне звернення викладається Споживачем безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідним працівником. Якщо питання знаходиться у компетенції працівника Компанії, та не потребує окремого вивчення, працівник надає відповідну консультацію в момент звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів Компанії, працівник, що веде переговори з клієнтом, запитує контактний номер телефону та час, у який буде зручно Споживачу отримати відповідь. Працівник Компанії отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів, та повторно телефонує Споживачу для надання відповіді.

– Письмово, оформлене у паперовій формі. Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Компанії. (місцезнаходження ТОВ «ФК ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» в установленому законом порядку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, а також на сайті Компанії). Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено найменування юридичної особи, її адреса, або прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання ФОП, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем 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.

-Письмове звернення у електронній формі – звернення, що надіслане з тими ж вимогами, що і письмове у паперовій формі, але надіслане на електронну адресу Компанії.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Звернення повинні адресуватися Товариству з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» (код ЄДРПОУ 43041637).

3.3. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Споживачем за місцезнаходженням Компанії особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства.

3.4. У Зверненні має бути зазначено найменування юридичної особи, її адреса, прізвище, ім'я, по-батькові підписанта листа, або прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання ФОП, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати.

В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через три дні від дня його надходження.

3.6. Застосування мов у сфері звернень і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.7. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.8. Компанія не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Споживачу.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Реєстрація звернень Споживачів, які надходять до Компанії, здійснюється в день їх надходження до ТОВ «ФК ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це працівником. Після чого уповноважений працівник передає звернення компетентним працівникам / керівникам відповідних підрозділів, до повноважень яких входить надання відповідей на Звернення. До таких працівників / підрозділів належать: юридична служба, інші підрозділи.

4.2. Звернення, отримані на електронну адресу Компанії обробляються працівниками Компанії. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло звернення, вивчає звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Після отримання звернення відповідальний працівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Відповідальний працівник розглядає звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу, якщо таке звернення не потребує додаткового вивчення, та забезпечує її підписання з боку директора Компанії, або особи, яка виконує його обов'язки.

5.3. У випадку, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику одного підрозділу необхідно задіяти інший підрозділ Компанії, такий працівник за допомогою електронної пошти направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, надає письмову відповідь за запитом та направляє відповідальному працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді відповідальний працівник структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на звернення.

Відповідь на звернення підписується директором компанії, або уповноваженою особою.

5.4. Відповіді за результатами розгляду звернень підлягають реєстрації в журналі вихідної кореспонденції, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді.

5.5. Якщо Звернення надійшло до Компанії у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні. Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі і Споживач не просить у такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Споживачу у вигляді сканованої копії на його електронну адресу.

5.6. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору звернення надано вичерпну відповідь.

5.7. Копії (оригінали) відправлених відповідей зберігаються в окремих архівах Компанії

5.8. Після закінчення строків зберігання звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

8.1. Строки розгляду звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення.

Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення. Надання відповідей здійснюється Компанією з дотриманням наступних строків:

- звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання
- звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення до 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання;
- Запити від Національного банку України та інших органів державної влади не пізніше за терміни, вказані в запиті (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник юридичної служби зв'язується з виконавцем запиту державного органу за телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; у випадку необхідності направляє проміжну відповідь)

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді звернень та контроль за виконанням вимог цього Порядку покладається на директора Компанії.

9.2. Письмові (електронні) звернення та відповіді на них зберігаються протягом 5 (п'яти) років.

9.3. Якщо надана ТОВ «ФК «ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» відповідь не задовольнила Споживача, і Споживач вважає, що його права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

9.4. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю ТОВ «ФК «ДОБРОБУТ-КАПІТАЛ» є Національний банк України: Телефон: 0 800 505 240 Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua .

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

