

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬСНІСТЮ
«ФАКТОРИНГОВА КОМПАНІЯ «ФІНВЕСТ ГРУП»

Код ЄДРПОУ 42323667

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
(у новій редакції)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директором Падалкою Ю.П.

2024 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок роботи із зверненнями споживачів фінансових послуг ТОВ «Факторингова компанія «Фінвест Груп» (далі – Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВ «Факторингова компанія «Фінвест Груп» (далі – Товариство).

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, яке затверджено постановою Правління НБУ від 29.12.2023 року за № 199.

1.3. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень споживачів фінансових послуг, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій; формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи це Положення на власному веб-сайті **www.finwest-group.com** (далі - сайт Товариства), інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: fkfinvest@gmail.com , чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування споживача фінансових послуг про фінансову установу та фінансові послуги, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, яке затверджено постановою Правління НБУ від 29.12.2023 року за № 199.

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

3.1.1. **Пропозиція (зауваження)** – звернення споживача фінансових послуг, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.2. **Заява (клопотання)** – звернення споживача фінансових послуг 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, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.3. **Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача фінансових послуг, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.3. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.4. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважена особа Товариства розглядає звернення;
- інформує споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення;

- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення споживача фінансових послуг;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

3.5. Товариство аналізує отримані звернення споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.6. Товариство включає до письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства чи його технологічного партнера.

3.7. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживачем фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.8. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1 При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

а) **вимоги до адресата:** звернення адресуються надавачу фінансових послуг (Товариству), її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;

б) **вимоги до форми:** у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження;

в) **вимоги до мови звернення:** застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику в письмовій (електронній) формі, а також якщо

порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (електронне) повідомлення.

4.2. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

4.3. Письмове звернення споживача фінансових послуг без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.4. Не розглядаються повторні звернення Товариством від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті і споживачу фінансових послуг повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає Директор надавача фінансових послуг, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.5. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку за консультацією з приводу питань, пов'язаних з діяльністю Товариства (щодо фінансових послуг, що надаються Товариством).

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

5.1.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

5.1.2. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження.

5.1.3. Первинний розгляд звернення проводиться директором Товариства, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.1.4. 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 для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

5.2.1. Усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, підлягають невідкладній реєстрації, про кожен факт такого звернення невідкладно інформується Директор надавача фінансових послуг.

5.2.2. Директор надавача фінансових послуг, призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.2.3. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, 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.

5.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

5.3.1. Усні звернення споживачів фінансових послуг безпосередньо розглядаються Директором надавача фінансових послуг на особистому прийомі.

5.4. Споживачі фінансових послуг можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку:

(посилання: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).

Засновник та Директор

ТОВ «Факторингова компанія «Фінвест груп»

Ю.П. Падалка