

_____ **Лисих В.В.**

ПОРЯДОК **ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ** **ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО**

ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ»

Кожен споживач фінансових послуг ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ» може звернутися до ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ» як надавача фінансових послуг, а ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ» (далі – ЛОМБАРД) зобов'язане розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України з дотриманням відповідних строків розгляду.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ЛОМБАРДОМ фінансових послуг мають вирішуватися шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ЛОМБАРДУ.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг ЛОМБАРДУ (далі - Порядок) закріплює єдині положення щодо приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять до ЛОМБАРДУ, відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі- Закон), Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Постанови НБУ Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг.

1.2. Порядок встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме дії працівників «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ» при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей споживачам, а також повноваження працівників «ЛОМБАРД СЕЙФ ТОВ КАРАТ-КРЕДИТ І КОМПАНІЯ», які розглядають та опрацьовують звернення.

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

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

Веб-сайт - сукупність програмних засобів, процедур та правил розміщених за адресою <https://lombardsindikat.com>, який використовується ЛОМБАРД для просування своїх послуг на фінансовому ринку України.

Споживач (споживач фінансових послуг) - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у ЛОМБАРДІ для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

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

Служба підтримки - контактний центр/відділ по роботі з клієнтами, який обробляє Звернення Споживачів, які надійшли засобами електронної пошти та/або у телефонному режимі гарячої лінії, та/або за допомогою онлайн-чату.

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

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ЛОМБАРДУ

2.1. Звернення Споживачів, що направляються на розгляд ЛОМБАРДУ 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 Служби підтримки та не потребує окремого вивчення, працівник Служби підтримки

надає відповідну консультацію в момент Звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів ЛОМБАРДУ, працівник Служби підтримки запитує ПІБ Споживача, контактний номер телефону та час, у який буде зручно Споживачу отримати відповідь. Працівник Служби підтримки отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів ЛОМБАРДУ та повторно телефонує Споживачу для надання відповіді.

• **Письмово, оформлене у паперовій формі.** Дане Звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу ЛОМБАРДУ. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, 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.

• **Письмово, оформлене в електронній формі.** Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне Звернення) на електронну адресу ЛОМБАРДУ. Електронне Звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом Споживача та зазначенням дати. У письмовому (електронному) Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. На Звернення споживачів фінансових послуг поширюються вимоги Закону України «Про звернення громадян», зокрема:

3.2. Звернення адресуються ЛОМБАРДУ.

3.3. Письмове Звернення надсилається поштою. Письмове Звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне Звернення).

3.4. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, 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 десять днів від дня його надходження.

3.6. Застосування мов у сфері Звернень громадян 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. ЛОМБАРДОМ 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 ЛОМБАРДУ, здійснюється в день їх надходження до ЛОМБАРДУ. Після чого уповноважений працівник передає Звернення компетентним працівникам/керівникам відповідних підрозділів, до повноважень яких входить надання відповідей на Звернення.

4.2. Звернення, отримані на електронну адресу ЛОМБАРДУ, обробляються працівниками Служби підтримки. 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 та забезпечує її підписання з боку директора ЛОМБАРДУ або особи, яка виконує його обов'язки, або уповноваженого представника.

5.3. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації відповідальним працівником. Після

проведення реєстрації у реєстрі вихідної кореспонденції відповідь відправляється Споживачу.

5.4. Якщо Звернення надійшло до ЛОМБАРДУ 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.

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

5.6. Копії (оригінали) відправлених відповідей зберігаються в окремих архівах ЛОМБАРДУ.

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

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Службою підтримки за Зверненнями Споживачів здійснюється за номером телефону гарячої лінії та іншими офіційними засобами зв'язку, зазначеними на Веб-сайті.

6.2. Графік роботи гарячої лінії Служби підтримки встановлюється керівництвом.

6.3. Служба підтримки розглядає наступні Звернення Споживачів:

- Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Споживачу.

6.4. Відповіді на Звернення, що розглядаються Службою підтримки, та не потребують додаткового вивчення надаються безпосередньо під час Звернення Споживачів.

6.5. Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції Служби підтримки, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Споживача контактний номер, за яким: зручно зв'язатися та направляє питання до відповідального(их) працівника(ів) іншого підрозділу ЛОМБАРДУ. Після отримання відповідей від працівника іншого підрозділу щодо викладених Споживачем питань, працівник Служби підтримки або керівник відокремленого підрозділу ЛОМБАРДУ повторно телефоноує такому Споживачу та надає інформацію.

6.6. Працівники Служби підтримки під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності прохання від Споживача-перейти на зручну мову спілкування), представлення працівника (зазначення імені);

2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

3) надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

4) подякувати за телефонний дзвінок.

6.7. У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки має право припинити спілкування з таким Споживачем.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

7.1. 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 ЛОМБАРДОМ з дотриманням наступних строків:

№	Категорія Звернення	Строки розгляду та надання відповіді
1	Звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення	Невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання
2	Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення	Не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання
3	Складні запити Споживачів	Не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання

7.2. Строки розгляду телефонних дзвінків/Звернень Споживачів на гарячу лінію:

№	Категорія Звернення	Строки розгляду та надання відповіді
---	---------------------	--------------------------------------

1	Термінові Звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення	Невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання
2	Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення	Не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання

8. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ЛОМБАРДУ ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

8.1. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД має наступні права:

8.1.1. відмовити у розгляді Звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону УкраУни «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;

8.1.2. відмовити у розгляді повторного Звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також Звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону УкраУни «Про звернення громадян», а також Звернення особи, визнаної судом недієздатною;

8.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду Звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду Звернень, визначених законом;

8.1.4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд Звернення;

8.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду Звернення по суті поставлених питань;

8.1.6. має інші права, визначені законом.

8.2. З метою належного розгляду Звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб ЛОМБАРД має наступні обов'язки:

8.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;

8.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану відповідь;

8.2.3. скасовувати або змінювати оскаржувані відповіді у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

8.2.4. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

8.2.5. письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

8.2.6. вживати: заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

8.2.7. у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

8.2.8. не допускати безпідставної відмови у розгляді заяв чи скарг;

8.2.9. особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати хід цієї роботи.

8.3. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ щодо подання та розгляду Звернень заявники мають наступні права:

8.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу;

8.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки;

8.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті, який розглядає заяву чи скаргу;

8.3.4. користуватися послугами адвоката або представника, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

8.3.5. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

8.3.6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

8.4. Під час взаємодії з ЛОМБАРДОМ щодо подання та розгляду Звернень заявники мають наступні обов'язки:

8.4.1. належним чином оформляти Звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;

8.4.2. зазначати у Зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;

- 8.4.3. чітко викладати у Зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 8.4.4. вказувати коректну дату Звернення;
- 8.4.5. у разі, якщо Звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається Звернення;
- 8.4.6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.
- 8.5. Споживачі фінансових послуг мають право подати до ЛОМБАРДУ Звернення з питань дотримання ним (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо стичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

9. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- 9.1. Заявник шляхом подання Звернення надає згоду ЛОМБАРДУ на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого Звернення. Мета обробки - розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у Зверненні самостійно за власним волевиявленням.
- 9.2. ЛОМБАРД забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у Зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується ЛОМБАРДОМ виключно з метою обробки Звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.
- 9.3. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг ЛОМБАРДОМ детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом директора ЛОМБАРДУ та опублікованим на сайті.
- 9.4. ЛОМБАРД як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання Звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 10.1. Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді Звернень та контроль за виконанням вимог цього Порядку покладається на Директора ЛОМБАРДУ.
- 10.2. Письмові (електронні) Звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.
- 10.3. Порядок вводиться в дію з наступного дня після його затвердження наказом Директора ЛОМБАРДУ .
- 10.4. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом Директора ЛОМБАРДУ у встановленому порядку.
- 10.5. Дія цього Порядку скасовується наказом Директора ЛОМБАРДУ .
- 10.6. Споживач має право направити своє Звернення до Національного банку України на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів»
10. 7. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю ЛОМБАРДУ є Національний банк України.
- 10.8. Всі питання, які не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України.