

«Затверджено»
Наказом директора
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ"
№ 3/11-з від 30.11.2021

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК
РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН У ТОВАРИСТВІ З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ»**

Миколаїв 2021

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення закріплює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян, що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (далі –Товариство) всіма доступними для громадян засобами, відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

1.2. Положення встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями громадян, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень громадян, терміни та вимоги до надання відповідей заявникам, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Положення.

1.4. Це Положення регламентує розгляд звернень громадян виключно щодо питань надання та обслуговування Товариством грошових коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством на умовах зворотності, строковості, платності та інших умовах, що передбачені Кредитним договором, які видаються в готівковій формі у Товаристві та/або його відокремлених підрозділах.

1.5. Усі питання не включені до цього Положення викладені та врегульовані у відповідних інших внутрішніх документах та положеннях Товариства.

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

Відділ взаємодії з клієнтами – контактний центр Товариства, який обробляє Звернення громадян по електронній пошті та/або по телефону Товариства.

Заявник(-ки) (у всіх відмінках) — Позичальник/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

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

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (код ЄДРПОУ 38313650; відомості про місцезнаходження Товариства в установленому законом порядку внесені до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань).

Треті особи – фізичні особи, які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів.

Інші терміни вживаються в Правилах у розумінні чинного законодавства

України.

2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

- **Усно.** Усне звернення викладається Заявником безпосередньо у відокремленому підрозділі Товариства з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Положення, або за допомогою засобів телефонного зв'язку до Товариства та записується (реєструється) відповідальним співробітником.

Якщо питання знаходиться у компетенції Відділу взаємодії з клієнтами та не потребує окремого вивчення, Відділ взаємодії з клієнтами надає відповідну консультацію в момент Звернення. Якщо консультація потребує задіяння інших структурних підрозділів Товариства, Відділ взаємодії з клієнтами фіксує від Заявника питання по суті Звернення та передає відповідному спеціалісту Товариства.

У випадку, якщо вирішити безпосередньо порушене в усному Зверненні питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, Заявнику рекомендують оформити Звернення у найближчому до його місцезнаходження відокремленому підрозділі Товариства за спеціальною формою Додатку №1 до цього Положення із зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення або надіслати його на електронну пошту: tovsmartfinekspert@gmail.com.

- **Письмово, оформлене у паперовій формі.** Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Товариства (місцезнаходження Товариства в установленому законом порядку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань), або відокремленому підрозділі Товариства.

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 Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення 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.

- **Письмово, оформлене в електронній формі.** Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту Товариства: tovsmartfinekspert@gmail.com.

Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом Заявника та зазначенням дати.

У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я,

по-батькові Заявника, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну пошту, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку із Заявником. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

➤ У разі, якщо надана Товариством відповідь не задовольнила Заявника, і Заявник вважає, що його права порушені, він може направити відповідну форму звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі “Захист прав споживачів” за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати.

3.2. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом Заявника та зазначенням дати. Електронне звернення приймається на визначену електронну пошту.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну пошту, 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.

3.3. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

3.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане Заявником (Заявниками), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.5. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Заявнику.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Реєстрація Звернень Заявників, які надходять до Товариства здійснюється в день їх надходження до Товариства у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це співробітником. Після чого уповноважений співробітник передає зареєстровані Звернення керівникам відповідних підрозділів та працівникам, до компетенції яких входить надання відповідей на Звернення, а саме: Юридичний департамент, Кадрова служба, головному бухгалтеру та бухгалтерам тощо. У кожному підрозділі наявний відповідальний співробітник,

який безпосередньо займається наданням відповідей на Звернення.

4.2. Звернення, отримані на електронну пошту Товариства, обробляються співробітниками Відділу взаємодії з клієнтами та пересилаються на електронні скриньки структурних підрозділів відповідно до теми та суті Звернення, що займаються наданням відповідей на Звернення. Після чого відповідальний співробітник підрозділу, в роботу якого надійшло Звернення, вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Положенням та Законом.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Після отримання Звернення відповідальний співробітник структурного підрозділу приступає до роботи над ним, згідно з вказівкою керівника та своїми функціональними обов'язками.

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

5.3. У випадку, якщо Звернення помилково передано підрозділу, який не компетентний по викладеній та/або запитуваній у Зверненні інформації, уповноважений на надання відповідей на Звернення співробітник передає Звернення до відповідального підрозділу Товариства, що бере участь в обробці Звернень, виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати Заявник.

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

5.5. Відповіді за результатами розгляду Звернень Заявників підлягають реєстрації в електронному журналі відповідного структурного підрозділу, що ведеться за допомогою програмного забезпечення, з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції, який складається з абрєвіатури, порядкового номер (у разі потреби реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначками) і датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді, та обов'язково надаються Товариством за підписом директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки. Після чого Звернення передається уповноваженому співробітнику для занесення його у реєстр вихідної кореспонденції та відправки Заявнику.

5.6. Якщо Звернення надійшло до Товариства у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь Заявнику направляєється на поштову адресу, вказану у

Зверненні.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь Заявнику направляється на поштову адресу, вказану в Анкеті Позичальника (Заявника).

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу або Заявник не є Клієнтом Товариства, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

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

5.8. Копії (оригінали) відправлених відповідей зберігаються в окремих теках Товариства.

5.9. Після закінчення термінів зберігання Звернення громадян та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Відділом взаємодії з клієнтами Товариства за зверненнями Заявників здійснюється за номером телефону: 0 800 207 004, та іншими офіційними номерами Товариства.

6.2. Відділ взаємодії з клієнтами розглядає наступні звернення Заявників:

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

6.3. Відповіді на Звернення, що розглядаються Відділом взаємодії з клієнтами, надаються останнім безпосередньо під час звернення Заявників.

6.4. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Відділу взаємодії з клієнтами, співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі.

6.5. Працівники Відділу взаємодії з клієнтами при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності згоди від Заявника – перейти на зручну мову спілкування), представлення співробітника (зазначення імені) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на номер телефону Товариства;

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.

6.6. При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат

розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник Відділу взаємодії з клієнтами звертається до відповідального співробітника Товариства, що є відповідальним працівником за підготовку проєкта письмової відповіді та уточнює інформацію.

Якщо запит виконаний, співробітник Відділу взаємодії з клієнтами інформує Заявника про результат розгляду запиту.

Якщо запит не виконаний, співробітник Відділу взаємодії з клієнтами інформує Заявника про те, що Звернення знаходиться на розгляді у відповідального співробітника. У разі закінчення термінів надання відповіді співробітник Відділу взаємодії з клієнтами зв'язується з відповідальним співробітником, в роботу якого надійшло звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах громадян розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

У разі надходження до Товариства запитів від Заявників та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, Юридичним департаментом проводиться реєстрація такого запиту з подальшою підготовкою відповіді.

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється Юридичним департаментом в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення.

Усі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються із залученням працівника Юридичного департаменту.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний у зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

8. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Термін розгляду звернення Заявників обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого Звернення.

Датою виконання Звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на Звернення.

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

| № | Категорія Звернення | Терміни надання відповіді, календарні дні |
|----------|---|--|
| 1. | Звернення Заявників, що не вимагають додаткового вивчення | до 15 днів з моменту отримання |

| | | |
|----|--|--|
| 2. | Звернення Заявників, що вимагають додаткового вивчення | до 30 днів з моменту отримання |
| 3. | Складні запити Заявників | не більше 45 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів |
| 4. | Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів | не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причин затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь) |

9. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді Звернень Заявників та контроль за дотриманням термінів при розгляді письмових Звернень Заявників, покладається на керівників структурних підрозділів.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Звернення Заявників, незалежно від форми їх отримання (письмове, усне або електронне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися директором Товариства. Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги.

Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів Товариства, розробці заходів щодо поліпшення якості роботи співробітників структурних підрозділів.

10.2. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей Заявникам.

10.3. Контроль за виконанням вимог даного Положення несуть посадові особи Товариства у відповідності до їх функціональних обов'язків.

Додаток № 1 до Положення про порядок роботи
зі зверненнями громадян у Товаристві з
обмеженою відповідальністю «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ»

Директору ТОВ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ»

від _____

Адреса: _____

Телефон: _____

Паспорт: _____

Заява

«__» _____ 20__ р.

(підпис, ПІБ)