

«ЗАТВЕРДЖЕНО» Наказом  
Директора ТОВ "ФЛЕТФІНАНС"  
№16/02-24-1 від 16.02.2024 р.

Директор «ФЛЕТФІНАНС»  
Павлов А.М.



## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФЛЕТФІНАНС» (нова редакція)

### ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФЛЕТФІНАНС» (надалі за текстом – Клієнтів), що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «ФЛЕТФІНАНС» (далі – Товариство та\або ТОВ «ФАЛЕТФІНАНС») всіма доступними для Клієнта каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Порядок встановлює процедуру розгляду отриманих звернень, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, терміни та вимоги до надання відповідей заявникам, а також повноваження працівників, які розглядають та опрацьовують звернення.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного в Україні законодавства та даного Порядку.

Цей Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян». Про порядок звернення до Національного Банку України можна ознайомитись тут:

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

### 1. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ:

**Веб-сайт Товариства** – це сукупність логічно зв'язаної гіпертекстової інформації, оформленої у вигляді окремих сторінок і доступної в мережі Інтернет, що використовується Товариством для публікації визначеної законом інформації про Товариство та про фінансові послуги Товариства. Веб-сайт Товариства розміщений за адресою: <https://flatfinance.com.ua/>

**Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (скорочено – ІТС)** – організаційно-технологічна сукупність логічно пов'язаної інформації, автоматизованої системи та мережі передачі даних, розміщена на Веб-сайті Товариства, що використовується для реєстрації, ідентифікації Клієнта, укладення електронних договорів та обміну інформацією з Клієнтом.

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

**Особистий кабінет** – власна сторінка Клієнта в ІТС Товариства, що створюється особисто Клієнтом, за допомогою програмно-технічних засобів ІТС та, зокрема, містить анкетну інформацію про Клієнта, тексти укладених договорів Клієнта. Особистий кабінет використовується Клієнтом для отримання визначеної законодавством інформації за Кредитом, отримання повідомлень від Товариства, а також для формування і направлення на розгляд Товариства Заявок та акцептування шляхом накладення електронного підпису сформованих на підставі погоджених Заявок індивідуальних пропозицій (оферт) Товариства.

**Клієнт** – фізична особа, яка має принаймні один укладений Кредитний договір з Товариством.

**Треті особи** – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Кредитних договорів, але які звертаються до Товариства оскільки є близькими родичами Клієнтів або вважають, що Товариство зачіпає їх особисті права та інтереси;

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

## **2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ТА СПОСОБИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА**

Звернення громадян, Клієнтів та третіх осіб, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

- Письмові, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу Товариства: **01133, м. Київ, вул. Євгена Коновальця, будинок 36-Д**. 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.

- Письмові, оформлені в електронній формі та направлені на електронну пошту Товариства [info@flatfinance.com.ua](mailto:info@flatfinance.com.ua) в електронному вигляді Звернення мають містити електронну поштову адресу, 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. Варто звернути увагу, що підпис громадянина в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Опрацьовуються також електронні звернення громадян, підписані з застосуванням електронного цифрового підпису.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

- Усні Звернення подаються при безпосередньому зверненні громадян за юридичною адресою Товариства (у формі прийому громадян) або засобами телекомунікації

в телефонному режимі. У випадку, якщо вирішити безпосередньо на місці порушене в усному Зверненні питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, громадянину рекомендується оформити заяву з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення.

Зателефонувавши за одним із номерів Товариства, що зазначені за адресою <https://flatfinance.com.ua/contacts>, Заявник в телефонному режимі може отримати вхідний номер присвоєний Товариством його Зверненню.

### **3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ**

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.

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення, оформлене без дотримання цих 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 України «Про звернення громадян».

### **4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ**

Усі Звернення, що надходять до Товариства, приймаються та централізовано реєструються Товариством не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції. Після чого інформація про таке Звернення підлягає внесенню до облікової картки Клієнта, що ведеться Товариством, з зазначенням інформації щодо факту надходження звернення від Клієнта та його короткого змісту.

Звернення громадян після реєстрації передаються на розгляд відповідальній особі Товариства.

Товариство, також, обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/вихідних дзвінків. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства, співробітник фіксує інформацію в обліковій картці Клієнта та передає інформацію в відповідальній особі.

### **5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

Звернення Заявників, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд відповідальній особі, в наступному порядку:

Не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, керівник Товариства або його заступник передає таке Звернення на розгляд Відповідальній особі, яку визначає самотійно, залежно від характеру звернення.

Після отримання Звернення відповідальний співробітник приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Відповідальна особа в день отримання зареєстрованого Звернення перевіряє в ІТС Товариства наявність в обліковій картці Клієнта інформації про надходження Звернення з викладенням його короткого змісту. У разі відсутності даних вносить таку інформацію самостійно та починає розгляд Звернення по суті.

Відповідальна особа, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку керівника Товариства.

У разі, якщо для надання відповіді Відповідальній особі необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповідальний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Співробітник відповідального підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє його співробітнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді Відповідальна особа відділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Відповідальна особа після організації підписання письмової відповіді з боку керівника Товариства та її реєстрації передає оригінал такої відповіді працівнику відповідального за відправку поштової кореспонденції.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу, або на вказану Заявником електронну адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповідальний працівник направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

В ІТС Товариства співробітник, що розглядав Звернення до особистої картки Клієнта вносить інформацію щодо надання відповіді на Звернення Клієнта, де вказує вихідний номер листа, дату та короткий зміст суті такої відповіді.

Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Клієнтів, що ведуться в ІТС Товариства, якщо такі звернення не пов'язані з правовідносинами Товариства з такими Клієнтами.

Звернення громадян, що направлені в процесі вхідних/вихідних дзвінки опрацьовує Колл-Центр. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію в ІТС Товариства (в обліковій картці клієнта) та передає інформацію своєму безпосередньому керівнику, про необхідність надання відповіді Клієнту.

## **6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ КОЛЛ-ЦЕНТРУ З ПРИЙОМУ ЗВЕРНЕНЬ**

Приєм Колл-Центром Товариства телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Графік роботи Колл-Центру з прийому звернень громадян встановлюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

### ***Колл-Центр 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.

Відповіді на Звернення, що розглядаються Колл-Центром Товариства, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

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

Звернення Клієнтів Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітники Колл-Центру до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта у порядку встановленому в Товаристві.

Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, працівник Колл-Центру відмовляє Клієнту в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового (електронного) звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

## **7. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

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. У випадку коли чиним в Україні законодавством встановлено інший, більш короткий строк для надання відповіді на певний вид звернень – відповідь надається у строк встановлений законодавством.

Контроль дотримання строків при розгляді письмових звернень Клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів.