

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом № 31/21 від 31 грудня 2021 року

ТОВ «ФК «КОМБІ»

Директор Кузнецов Є.В.

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ
ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ, ЩОДО ПОСЛУГИ
СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ**

Одеса, 2021 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Дане Положення визначає єдині принципи роботи зі зверненнями Позичальників, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КОМБІ» (далі по тексту –Товариство) всіма доступними для Позичальника каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

2. Положення встановлює порядок розгляду звернень Позичальників, 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 Позичальників Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Положення.

3. Дане Положення розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян» N 393/96 - ВР від 02.10.1996 р. (далі Закон).

4. Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://neocredit.com.ua/>, яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства) - програмний комплекс, який включає Веб-сайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладення Кредитних договорів з Споживачами та інше;

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

Особистий кабінет - захищена частина Веб-сайту, яка доступна фізичній особі/Споживачу для входу через Веб-сайт після його ідентифікації в порядку передбаченому Законом України, в якій така особа має можливість укладати Кредитні договори, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням кредиту (в т.ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше), здійснювати дії щодо ініціювання продовження строку кредиту та інше;

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КОМБІ»" (скорочене найменування ТОВ «ФК «КОМБІ»);

Кредитний договір - договір, що укладається за допомогою ІТС Товариства між Товариством та Споживачем щодо надання кредиту/позики Споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором;

Споживач - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариство;

Треті особи - фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Кредитних договорів, але які звертаються до Товариства оскільки є

близькими родичами Споживачів або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси;

Заявник/громадянин - Споживач/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому Законодавством України;

Stop-list - список Споживачів/Третіх осіб, з якими Товариством тимчасово припинено укладення Кредитних договорів.

Інші терміни використовуються в цьому Положенні відповідно до визначень наданих в Законі.

2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

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

1. Письмові звернення в паперовій формі, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу Товариства: Україна, 65045, Одеська обл., місто Одеса, вул. Буніна, будинок 30.

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.

2. Письмові звернення, оформлені в електронній формі та направлені на електронну пошту Товариства neocredit.ua@gmail.com. В електронному Зверненні має бути зазначено 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, з електронної пошти Споживача, яка зазначена в Особистому кабінеті, в розділі контакти, не вимагається.

3. Письмові, оформлені в електронній формі через Веб-сайт Товариства в спеціальному розділі «Контакти» «Форма зворотнього зв'язку». Таке Звернення розглядається в порядку передбаченому цим Положенням.

4. Усні, що подаються за телефоном чи при безпосередньому Зверненні громадян за юридичною адресою Товариства: Україна, 65045, Одеська обл., місто Одеса, вул. Буніна, будинок 30 (у формі прийому громадян), з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі.

За телефонами Контактного центру Товариства, з викладенням суті свого питання. Якщо питання знаходиться в компетенції Контактного центру та не потребує окремого вивчення, Контактний центр надає відповідну консультацію в момент Звернення.

Якщо консультація потребує за діяння інших структурних підрозділів Товариства, Контактний центр зв'язує Заявника з відповідним спеціалістом для отримання консультації.

У випадку, якщо вирішити безпосередньо порушене в усному Зверненні питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, громадянина рекомендують оформити письмову Заяву відповідно до цього Положення з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення.

3.ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, реєстраційний номер облікової картки платника податків та інших обов'язкових платежів, місце проживання Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Замовника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

4.ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Усі Звернення громадян, що надходять до Товариства, крім Звернень отриманих через Веб сайт приймаються та централізовано реєструються в Товаристві не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі. що ведеться в електронній формі за допомогою програмного забезпечення Microsoft Word з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним та не підлягає реєстрації та вхідний номер не присвоюється.

Звернення отримані через Веб-сайт (форма зворотного зв'язку на сайті компанії) Товариства підлягають реєстрації лише у випадку якщо Замовник при заповненні електронної форми Звернення зазначає прізвище, ім'я, по батькові, реєстраційний номер облікової картки платника податків та інших обов'язкових платежів, місце проживання Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Якщо після попереднього розгляду Звернення вбачається, що таке Звернення потребує надання громадянину письмової відповіді, Товариство надає відповідь на звернення у термін передбачений чинним законодавством України.

Якщо у зверненні вказано прохання про надання відповіді на електронну адресу Запитувача, Товариство надає відповідь на електронну адресу Запитувача.

Якщо, в Зверненні надісланому з електронної пошти, яка не належить Позичальнику прохання надіслати інформацію, яка становить персональні дані Позичальника відповідь надсилається на електронну адресу вказану в особистому кабінеті Позичальника.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, на оригіналі Звернення зазначається вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі на поштову адресу Товариства, (якщо таке Звернення підлягає реєстрації відповідно до цього Положення) Товариство також обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/вихідних дзвінків. Якщо Споживач під час телефонної розмови бажає залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства співробітник фіксує інформацію в ІТС Товариства (в обліковій картці клієнта) та надає клієнту відповідь по запити.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі на поштову адресу Товариства, в тому числі через Веб-сайт (якщо таке Звернення підлягає реєстрації відповідно до цього Положення), роздруковується, після чого на копії вказується вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення до електронного журналу, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Word.

Звернення громадян після реєстрації передаються на розгляд Юристу, у випадку необхідності та надання повної відповіді може залучатися відділ кредитування.

Звернення, що надходять від Заявників – третіх осіб не підлягають внесенню до облікових карток Споживачів, що ведуться в ІТС Товариства, оскільки така картка відсутня щодо третіх осіб в ІТС Товариства.

Товариство також обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/вихідних дзвінків. Якщо Споживач під час телефонної розмови бажає написати відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства співробітник фіксує інформацію в ІТС Товариства (в обліковій картці клієнта), та передає Юристу для оформлення відповіді по запити Споживача (у випадку вимоги

Споживача надати відповідь письмово або на електронну пошту Споживача), якщо суть відповіді не підлягає розгляду даного співробітника.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Звернення Заявників, що підлягають реєстрації Товариством, отримуються та реєструються Юристом.

5.2. Юрист в день реєстрації звернення вносить в ІТС Товариства в обліковій картці Споживача інформацію про надходження звернення з викладенням його короткого змісту.

5.3. Юрист готує письмову відповідь в строки передбачені Законодавством України та цим Положенням та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства.

5.4. Під час підготовки письмової відповіді на звернення Споживача, може залучатись інший співробітник для надання повної відповіді Споживачу.

5.5. Відповідь за результатом розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства, або особи, яка виконує обов'язки директора Товариства.

5.6. Відповідь, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації Товариством в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Word.

5.7. Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі (і Заявник не просить надіслати на електронну пошту Заявника (в даному випадку направляється електронною поштою на адресу заявника))– Товариство направляє заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, Товариство направляє відповідь у вигляді сканкопії на його електронну адресу. Копії (оригінали) відповідей Товариство зберігає в окремих теках.

5.8. В ІТС Товариства співробітник, що розглядав Звернення Споживача вносить інформацію до облікової карти щодо надання відповіді на Звернення Споживача, де вказується вихідний номер Листа, дату та короткий зміст відповіді. Відповіді, що надаються на звернення третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Споживачів, що ведуться в ІТС Товариства.

5.9. Звернення громадян, що надійшли через Веб-сайт та не підлягають реєстрації Товариством, розглядаються в наступному порядку:

Звернення громадян, що направлені через Веб-сайт шляхом заповнення електронної форми підлягають попередньому розгляду Юристом з метою прийняття рішення щодо необхідності його реєстрації Товариством з метою надання офіційної відповіді. Звернення не підлягає реєстрації, якщо порушене в Зверненні питання містить технічний чи довідковий характер. У

інших випадках Звернення передаються на реєстрацію Товариства, та розглядається в порядку передбаченому розділом 5 цього Положення.

Відповіді на Звернення, що не потребують реєстрації, направляються Товариством Заявнику на електронну пошту та не вимагають оформлення в паперовій формі за підписом директора Товариства або уповноваженої особи. Якщо для розгляду необхідно залучити співробітників інших відділів, то залучаються для оформлення відповіді співробітники інших відділів.

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

Відповіді, що надаються на Звернення третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Споживачів, що ведуться в ІТС Товариства.

5.10. Звернення громадян, що направлене через Веб-чат, в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Контакт-центр, відповідно до розділу 5 цього Положення. Якщо Споживач під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію в ІТС Товариства (в обліковій карті клієнта).

У випадку необхідності надання відповіді співробітник передає юристу, який у разі необхідності може залучити також інші підрозділи Товариства.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

6.1. Прийом Контактним центром телефонних дзвінків на гарчу лінію за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Графік роботи Контактного центру з прийому звернень громадян: будні: з 9:30 до 18:30, вихідні з 10:00 до 18:00.

Контактний 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 Контактним центром, надаються безпосередньо під час звернення громадян. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Контактного центру, співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися в Товариство шляхом складання письмового звернення в паперовій або електронній формі.

Звернення Споживачів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Споживача. Під час телефонної розмови із Споживачем співробітники Контактного центру до моменту надання інформації, що цим запитується, повинні ідентифікувати такого Споживача в наступному порядку:

- Якщо Споживач телефонує з номеру телефону, що зареєстрований в Особистому кабінеті Споживача (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація Споживача при кожному вході в Особистий кабінет), співробітник Контактного центру просить назвати Споживача лише його ім'я;
- Якщо Споживач телефонує з номеру телефону, що не зареєстрований в Особистому кабінеті Споживача, співробітник Контактного центру просить назвати номер телефону Споживача, що зареєстрований в Особистому кабінеті Споживача та: - РНОКПП Споживача; або - прізвище, ім'я, по - батькові Споживача.

Якщо дані, що вказуються Споживачем під час телефонної ідентифікації відповідають даним що наявні в ІТС Товариства, ідентифікація Споживача вважається пройденою, після чого Контактний центр має право надати такому Споживачу інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Споживачем не пройдена, Контактний центр відправляє Споживачу внадані запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову.

Працівники Контактного центру при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

- розпочати телефонний дзвінок з привітання, представлення співробітника (зазначення ім'я чи індексу) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;
- обрати українську чи іншу мову спілкування, прийнятну для сторін;
- уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин; надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Замовником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної, ворожнечі співробітник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник Контактного центру перевіряє наявність вкладеної відповіді або статусу запиту в обліковій картці Споживача, що ведеться в ІТС Товариства.

Якщо запит виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про результат розгляду запиту, при необхідності консультується з відповідальним співробітником. Якщо запит не виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуто. В разі закінчення термінів надання відповіді співробітник

Контактного центру зв'язується з відповідальним співробітником для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

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

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, Товариством проводиться реєстрація такого Запиту з подальшою передачею залиту для підготовки відповіді.

У разі надходження до Товариства Запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Word. Всі запити державних органів після отримання, реєстрації розглядаються юристом Товариства. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

8. СТРОКИ НАДАНИЯ ВІДПОВІДЕЙ

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

№	Категорія листа	Термін надання відповіді, календарних днів
1	Листи Заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 10 днів з моменту отримання
2	Листи 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 народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів

5	Запити НБУ та інших державних звернень щодо запитів/ 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 причини затримки відповіді, терміни надання, при необхідності направляє проміжну відповідь.)
---	---	---

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

Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень клієнтів, покладається на керівника Товариства.