

Порядок роботи зі зверненнями фізичних та юридичних осіб Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ОМЕГА ФІНАНС»

1. Загальні положення

1.1. Даний Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень клієнтів, надання відповідей на них та контролю за їх виконанням у ТОВ «ФК«ОМЕГА ФІНАНС » (надалі - Товариство).

1.2. Даний Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», інших нормативно-правових актів НБУ, чинного законодавства України.

1.3. Визначення та скорочення, що використовуються у даному Порядку:

Анонімні повідомлення – повідомлення, що не містять персональних даних фізичної особи та які не підлягають реєстрації Товариства, не потребують відповіді.

Електронне звернення – звернення, що надійшло до Товариства на e-mail адресу зазначену на веб-сайті Товариства: info@omegafinance.com.ua

Заява (клопотання) - звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, посадових осіб Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності.

Звернення - пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, викладені в письмовій або усній формі.

Клієнт - будь-яка фізична чи юридична особа, що звернулась до Товариства. Письмове звернення-звернення, що надійшло до Товариства поштою або надане Клієнтом особисто за місцезнаходженням Товариства. Письмове звернення може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист інтересів клієнта, порушених діями (бездіяльністю) працівниками Товариства, в якому особа, що звертається, викладає своє незадоволення, обурення діями будь-кого із працівників.

Усне звернення – звернення, що надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон Товариства: 0800219217(за тарифами оператора).

1.4. Клієнти мають право:

- подавати (надсилати) до Товариства звернення, що стосуються діяльності Товариства, особисто або через уповноважену на це іншу особу;
- на звернення до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленний законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта.

1.5. Подання звернення до Товариства або до Національного банку не позбавляє Клієнта права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

1.6. У роботі із зверненнями Товариство забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

1.7. Звернення від фізичних осіб мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по

батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником 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.

1.8. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також за наявності проставлена печатка юридичної особи. 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.

1.9. Установа не розглядає звернення у разі:

- 1) звернень клієнтів, оформлення яких не відповідає зазначеним вимогам та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються клієнтам з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, а їх копії залишаються в окремих справах;
- 2) письмових звернень громадян без зазначення місця проживання громадян/місця реєстрації юридичної особи, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство (анонімне звернення);
- 3) звернень громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною (у разі якщо Товариство має таку інформацію);
- 4) повторних звернень від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- 5) скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- 6) звернень громадян телефоном, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію керівництва Товариства.

1.10. Статус опрацювання звернення заявник може дізнатись, звернувшись за телефоном Товариства 0800219217(вартість-за тарифами оператора).

2. Організація роботи з письмовими зверненнями

2.1. Обробка та реєстрація письмових звернень

2.1.1. Усі письмові звернення клієнтів, що надійшли поштою, приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження згідно з цим Порядком.

2.1.2. Попереднє опрацювання письмових звернень клієнтів проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам діючого законодавства України;
- визначення суті та короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Товариства.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, неодноразові звернення реєструють так само, як первинні. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Товариства, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу Клієнта, який подав звернення до Товариства, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися Клієнту.

2.2. Організація розгляду письмових звернень

2.2.1. У відділі загального діловодства листи розглядаються та розподіляються за таким порядком:

- листи з поміткою «особисто» після реєстрації інформації, що є на конверті, передаються нерозкритими безпосередньо адресату під підпис. У разі повернення таких 4 листів відділу загального діловодства з резолюцією, вони реєструються і передаються на виконання у загальному порядку;

- звернення клієнтів з питань, які не належать до компетенції Товариства, після їх реєстрації та розгляду керівництвом Товариства, в термін не більше 5 днів надається відповідь заявнику з рекомендаціями звернутися до компетентного органу для вирішення порушеного питання або пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення;

- усі інші листи клієнтів, за винятком анонімних, після їх реєстрації передаються на розгляд уповноваженому працівнику, до компетенції якого належать порушені в листах питання або директору Товариства.

2.2.2. Повторними є звернення, у яких:

- оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням;
- повідомляється про несвоєчасне вирішення або не вирішення попереднього звернення, якщо з часу його надходження не минув визначений законодавством термін розгляду;
- звертається увага на інші недоліки, які допущені під час вирішення попереднього звернення.

3. Розгляд усних звернень фізичних та юридичних осіб

31. При надходженні усного звернення за телефоном працівник Товариства надає відповідь усно за телефоном одразу або зателефонувавши Клієнту після уточнення запитаної інформації.

32. У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно надіслати звернення в письмовій формі поштою чи надати особисто, або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Товариства.

33. У разі, якщо відповідь Клієнта потребує додаткового вивчення ситуації та не може бути вирішена працівником в межах посадових обов'язків, останній реєструє звернення відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» в електронному вигляді. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, контактний номер телефону та викладається суть порушеного питання/ зауваження/ пропозиції/ заяви /скарги /прохання чи вимоги. Зареєстроване звернення адресується уповноваженому працівнику для подальшого розгляду та вирішення.

4. Строки опрацювання звернення

41. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» встановлені такі строки розгляду звернень: - строк не більше одного місяця з дня надходження до Товариства, а ті, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, в інших випадках - не пізніше 15 днів з дня їх отримання Товариством, з вирішенням питання по суті та наданням заявнику письмової відповіді; - у випадках, коли для вирішення питання, порушеного у зверненні необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, строки розгляду звернення та надання відповіді на звернення продовжуються за рішенням директора Товариства, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. - у разі, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень Товариства, звернення в строк не більше 5 днів з дня їх отримання Товариством пересилається відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення; 5 - відповіді на звернення народного депутата України або депутатів

місцевих рад надаються у строк, що не перевищує 10 днів з дня їх одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк, Товариство зобов'язане повідомити про це народного депутата офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду звернення. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження продовженого строку, не може перевищувати 30 календарних днів з моменту його одержання.

42. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених в пунктах 1.7, 1.8. розділу 1 цього Порядку повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 календарних днів від дня його надходження.

43. Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні не входять до повноважень Товариства або звернення не містить даних, необхідних для прийняття Товариством обґрунтованого рішення, в строк не більше п'яти календарних днів таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

44. Товариством не розглядаються повторні звернення одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті.

45. Відповідно до Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» Товариство зобов'язане не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту надати адвокату відповідну інформацію, копії документів, крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

5. Організація та проведення особистого прийому клієнтів

5.1. Товариством організовано особистий прийом клієнтів Генеральним директором Товариства.

5.2. Запис на особистий прийом до директора Товариства здійснюється не пізніше ніж за тиждень до дати прийому.

5.3. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, заявнику необхідно мати документ, що посвідчує його особу.

5.4. Для забезпечення прозорості та коректності проведення особистого прийому громадян у ТОВ «ФК «ОМЕГА ФІНАНС» може здійснюватися його відео- та аудіофіксація, про що клієнту повідомляється перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях.

5.5. Особі, яка звернулась безпосередньо до Товариства для її особистого прийому керівництвом Товариства, пропонується підписати Згоду на обробку персональних даних згідно з Додатком 1.

5.6. Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з графіком, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, обмежень тощо, про уточнення якого Товариство повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.

5.7. Якщо питання, які виникли під час особистого прийому потребують додаткового вивчення, Клієнту рекомендовано підготувати письмове звернення, яке буде розглядатися в порядку для розгляду письмових звернень. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

5.8. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

6. Прикінцеві положення

- 6.1. Порядок набирає чинності з моменту його затвердження Генеральним директором фінансової компанії на підставі Рішення Учасника Товариства.
- 6.2. Зміни та доповнення до даного Порядку затверджуються Генеральним директором фінансової компанії на підставі Рішення Учасника Товариства та оформлюються у письмовій формі, як зміни та доповнення до цього Порядку, або шляхом викладення Порядку в новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попереднього документа.
- 6.3. Порядок діє протягом невизначеного терміну.
- 6.4. У разі зміни законодавства, що регулює порядок організації системи внутрішнього контролю, що автоматично зумовить невідповідність певної частини цього Порядку чинному законодавству України, цей Порядок діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме законодавству України.

ТОВ «ФК «ОМЕГА ФІНАНС»

до Порядку роботи зі зверненнями
фізичних та юридичних осіб ТОВ
«ФК «ОМЕГА ФІНАНС»

Згода на обробку персональних даних

Я, _____,
(прізвище, ім'я, по батькові, номер облікової картки платника податків (ідентифікаційний
номер) що зареєстрований за адресою:

відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» даю згоду на обробку без обмежень моїх персональних даних (у т.ч. паспортні дані, адреса проживання, фото- та відео зображення та інших відомостей, які надаю про себе) з метою забезпечення реалізації відносин у сфері реалізації господарської, діяльності фінансових установ, відносин у сфері фінансових послуг, а також забезпечення реалізації прав громадян України наданих Конституцією та законодавством України та повідомлений про осіб, яким мої дані можуть бути передані для виконання зазначеної мети та вимог чинного законодавства України.

Дата (_____) Підпис (_____)