ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом ТОВ «ФК ФІН ПЕЙ»
№05-ОД від 08.08.2022 року
Директор
_____ Аліна СВЯТНА

Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів

1. Загальні положення

Цей порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із платником, отримувачем та третіми особами; надалі - Споживач) при наданні фінансової послуги з переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків (надалі - Порядок) розроблений на підставі чинного законодавства України, Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про звернення громадян», Постанови Правління Національного Компанії України від 24.12.2021 № 153 Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, та інших нормативно правових актів України, з метою належної взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ФІН ПЕЙ» (далі за текстом – Компанія) із споживачем фінансових послуг (також може використовуватись термін «заявник») при врегулюванні питань щодо послуги переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків. Цей порядок також містить перелік та опис заходів, принципів, які необхідно реалізувати відповідним співробітникам Компанії, для належної взаємодії із споживачем фінансових послуг.

2. Канали надходження звернень Споживачів:

- поштою (рекомендовані або прості листи) через спецзв'язок, кур'єрські служби, національного поштового оператора або передані особисто;
- офіційною електронною поштою;
- телефоном до Контакт центру.

3. Основними принципами розгляду звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх підрозділів Компанії в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Компанією;
- забезпечення Споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій;

4. Класифікація звернень

В контексті даного Порядку звернення може бути:

- **первинне** - це звернення від окремого Споживача, який вперше звернувся до Компанії або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням;
- **повторне** - це звернення, у яких: - питання, що порушене в першому зверненні Споживача, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; - оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Споживача; - звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Споживача; - викладається звернення від того самого Споживача з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні Споживача разом з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Споживач звертається з іншими питаннями,

новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Компанії в установленому порядку;

- **дублетні** - це звернення того самого Споживача з того самого питання, що відправлені Споживачем різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Компанії.
- **неодноразові** - це звернення Споживача, які надійшли до Компанії з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;
- **масові** - це звернення, що надходять у великій кількості від різних Споживачів з однаковим змістом або суттю питання.

За ознаками викладення розрізняють усні і письмові звернення Споживачів:

5. Загальні вимоги щодо розгляду звернень.

До розгляду приймаються звернення, з яких можливо встановити особу та/або автора листа. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача/заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Письмовий запит (дозвіл) фізичної особи - Споживача Компанії підписується цією особою. Якщо звернення надійшло від Споживача засобами електронної пошти – підпис не є обов'язковою умовою.

Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

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

b. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

c. Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

d. Звернення, подані з зазначеними порушеннями, не розглядаються. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Компанії, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Компанії, якщо інше не вказано у повідомленні, а саме:

- поштою, у разі надходження листа поштою/кур'єрською службою/отримано нарочно;
- телефоном, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку;
- електронною поштою.

Відповіді на запити, що стосуються інформації, яка містить банківську таємницю опрацьовуються з урахуванням вимог Закону України «Про банк і банківську діяльність».

Офіційні відповіді за підписом керівника Компанії надаються на письмові листи/запити, оформлені, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

6. Терміни розгляду звернень та надання відповідей

Письмове звернення - лист, що надійшов звичайною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше одного календарного місяця від дня його отримання (реєстрації), а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, але у разі необхідності службового розслідування 45 днів, про що в обов'язковому порядку повідомляється заявникові в письмовому вигляді (згідно Закону України «Про звернення громадян»).

Письмове звернення – лист, що надійшов електронною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше 10 робочих днів від дня їх надходження до Компанії.

Телефонне звернення - строк надання відповіді: 2 робочі дні (у виключних випадках до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 відлік необхідного строку починається з наступного дня після отримання останнього.

Звернення при особистій зустрічі - відповідь надається під час зустрічі або в строки, погоджені споживачем та керівником.

При наявності одночасно кількох звернень від одного Споживача (повторних, додаткових ін.), Компанія має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення, щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.

Датою виконання звернення (датою надання відповіді) є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернення надається працівниками Компанії, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень Споживачів.

7. Відповідальний працівник за надання відповіді на звернення

відповідає за:

- організацію належної роботи зі зверненнями громадян - прийом та реєстрація звернень в журналі реєстрацій звернень Споживачів, контроль за вчасністю надання відповіді і по суті звернення на питання, порушені заявником у листі (відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»).
- своєчасність реєстрації письмових звернень Споживачів в журналі реєстрації звернень/реєстрі звернень Споживачів;
- надають відповіді на звернення, отримані за телефоном Контакт центру, відповіді на звернення Споживачів/ уповноважених осіб, які надійшли поштою за адресою місцезнаходження Компанії. При наданні відповіді відповідальний працівник може залучати інші структурні підрозділи Компанії, а також затребувати необхідну інформацію від них, в тому числі від партнерів Компанії.

8. Вимоги до надання відповідей на звернення

Письмове звернення:

Кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. Вхідний номер проставляють вручну на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу Споживача, який подав звернення до Компанії особисто, копія першої сторінки звернення із зазначенням дати реєстрації та вхідного номера може передаватися заявнику.

Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Компанії, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організовувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Компанії.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома Споживачів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

Звернення Споживачів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів.

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом керівника Компанії.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів Споживачів, які належать до маломобільних груп населення, Банк забезпечує супровід оформлення звернення під час проведення особистого прийому. Зачитане вголос звернення з поміткою «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис Споживачу. Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»; Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою КМУ від 14.04.1997 р. N 348.

Кожен Заявник має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Банк не надав відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

Офіційне Інтернет-представництво Національного Компанії України щодо розгляду звернень: https://bank.gov.ua, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному Компанії, затвердженою постановою Правління Національного Компанії від 01 березня 2018 року № 18 (https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18).

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

Посадові особи Компанії несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляду звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Споживача на звернення, у відповідності до діючого Законодавства України.

Електронне звернення:

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail адресу Споживача, яку він зазначив у зверненні. Якщо на електронне звернення має бути надана саме письмова відповідь, така Відповідь може бути надіслана тільки на e-mail адресу, яку Споживач раніше надав до Компанії.

Телефонне звернення:

При надходженні усного звернення за телефоном - працівник Компанії надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши Споживачу після уточнення запитаної інформації. У разі, якщо Споживач в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник Компанії повідомляє Споживача про необхідність подання звернення в письмовій формі. Також для Споживачів можливе подання звернення на електронну адресу Компанії.