

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора

ТОВ «ФК «МАЙБІЗ»

від 07 вересня 2021 року №08-ПК

Директор

Д.Б. Коношко



Порядок розгляду звернень громадян В ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАЙБІЗ»

КИЇВ-2021

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ
3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ
6. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ
7. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

I.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Даний Порядок визначає єдині принципи роботи зі зверненнями Клієнтів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ “МАЙБІЗ” (далі - Товариство) всіма доступними для Клієнта каналами, встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями та визначає єдині методи оцінки якості роботи зі зверненнями.

Документ встановлює порядок розгляду звернень Клієнтів, направлених у письмовій або усній формі до Товариства, 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 Клієнта Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

Порядок забезпечує можливість реалізації права громадян/Клієнтів Товариства/уповноважених осіб/організмів направляти пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги до Товариства, щодо поліпшення його діяльності, викриття недоліків в роботі, оскарження дії посадових осіб для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Порядок розроблений відповідно до вимог:

- Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 року з усіма змінами і доповненнями.

1.1. Терміни та скорочення, які використовуються у Порядку.

Відповідальний співробітник	Співробітник , відповідальний за розгляд звернення по суті та підготовку фактичної основи для відповіді Клієнту.
Заява(Клопотання)	Звернення заявника у письмовій або усній формі, яке не підпадає під-ознаки скарги (претензії), із проханням про сприяння виконання закріплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
Заявник	Особа (громадянин/Клієнт Товариства Уповноважена особа/орган), яка направила до Товариства або інших органів влади звернення, що стосується правовідносин з Компанією, зокрема, але не виключно пов'язаних з Кредитним договором, в Товариства, та має право реалізувати свої права згідно з чинним законодавством.
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 Компанією задіяні їх особисті права та інтереси.
Звернення	Усне або письмове звернення Клієнта Товариства або Третьої Особи за дорученням Клієнта, викладене в письмовій чи усній формі: <ul style="list-style-type: none">- пропозиції (зауваження);- заяви (клопотання);- скарги;- подяки.
Звернення поштою	електронною Звернення, яке надійшло в електронному вигляді на адресу електронної пошти співробітника Товариства, корпоративну адресу електронної пошти finco.mybiz@gmail.com або через офіційну веб-сторінку Товариства розділ «Зворотній зв'язок») і містить прізвище, ім'я заявника, зворотну адресу електронної

пошти та суть порушеного питання чи зауваження. Таке звернення підлягає реєстрації в тому разі, якщо суть питання пов'язана з викриттям порушень чинного законодавства, нормативних документів Товариства та ін. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

**Інформаційна система (ІС)
Клієнт**

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства
Резидент чи нерезидент, фізична та/або юридична особа, фізична особа-підприємець, які користувалися/користуються послугами Товариства або звертаються з метою отримання послуг.

Контакт Центр

Контакт Центр Товариства

Письмове звернення

Пропозиція, зауваження, заява, клопотання чи скарга громадян/Клієнтів Товариства/уповноважених осіб/органів, викладена в письмовій формі відповідно до Закону України «Про звернення громадян» на ім'я керівництва та надіслана поштою чи передана заявником особисто (або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства).

Пропозиція (зауваження)

Звернення Клієнта (у письмовій або усній формі), в якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо умов функціонування та вдосконалення діяльності Товариства або його підрозділів.

**ТОВ «ФК Майбіз»
(Товариство)
Скарга**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
“ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ “МАЙБІЗ”**

Звернення фізичної особи щодо порушення прав, невиконання чи неналежного виконання зобов'язань Товариства, встановлених у договорі між Клієнтом та Компанією, з конкретними вимогами, надане в письмовій чи усній формі

Усне звернення

Звернення, яке отримано працівником Товариства при особистій розмові з Клієнтом, у тому числі по телефону, із зазначенням прізвища, імені заявника (для ідентифікації Клієнта у базі даних Товариства), викладеної суті порушеного питання.

Функціональний підрозділ

Підрозділ Товариства, що здійснює підтримку певного бізнес-процесу чи функціональної системи товариства та може бути залучений для вирішення звернення по суті і підготовки відповіді Клієнту. Перелік таких підрозділів включає, але не обмежується:

Особистий кабінет

Захищена частина Веб-сайту, яка доступна фізичній особі/Споживачу для входу через Веб-сайт або Мобільний додаток після її(його) ідентифікації в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», 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.

1.2 Мета Порядку.

Метою даного Порядку є створення необхідних передумов для забезпечення високого рівня якості роботи зі зверненнями Клієнтів Товариства (як фактичних, так і потенційних), забезпечення отримання найкращого Клієнтського досвіду у процесі надання та розгляду звернення і як наслідок - покращення якості обслуговування Клієнтів та підвищення рівня задоволеності Клієнтів якістю обслуговування у Товариства, досягнення встановлених комерційних цілей Товариства.

Створення даного Порядку дозволить забезпечити досягнення наступних цілей:

- Централізувати та систематизувати звернення, що надходять до Товариства;
- Запобігти допущенню недоліків в роботі зі зверненнями Клієнтів;
- Забезпечити проведення регулярного аналізу звернень, які надходять до Товариства;
- Гарантувати дотримання Закону України «Про звернення громадян» в частині строку надання відповідей;
- Надати Клієнтам можливість оскаржувати дії посадових осіб для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення;
- Надавати Клієнтам повноцінні відповіді на звернення;
- Розмежувати повноваження та відповідальність в процесі опрацювання скарг/звернень Клієнтів;
- Надати підрозділам Товариства методологічну та консультаційну допомогу у питаннях щодо поліпшення їх діяльності в частині якості обслуговування Клієнтів.

Основними передумовами для високої якості роботи зі зверненнями є:

- Встановлення єдиних вимог до роботи зі зверненнями Клієнтів, що надходять до Товариства різними каналами;
- Встановлення єдиного переліку показників якості роботи зі зверненнями Клієнтів;
- Визначення єдиного порядку контролю дотримання встановлених вимог до роботи зі зверненнями.

2. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

2.1. Звернення Клієнтів приймаються в усній або письмовій формі з визначенням причини звернення.

Шляхи надання Клієнтами звернень є Письмове звернення, надіслане листом на поштову адресу Товариства, особисто передане до Товариства уповноваженою особою, Письмове звернення надіслане на електронну пошту Товариства, звернення через телефон Товариства.

Якщо співробітник Товариства, отримав звернення від Клієнта, він повинен рекомендувати Клієнту надати звернення одним з прийнятих у Товариства каналів та у зручній для Клієнта спосіб.

Заявник, який звертається до Товариства зі зверненням, має право:

- надавати додаткову інформацію, що стосується порушеного у зверненні питання;
- отримати у встановлений термін офіційну відповідь про результати розгляду скарги або звернення у письмовій формі або у формі, зазначеній заявником у зверненні;
- відкликати звернення до моменту прийняття рішення стосовно даного звернення.

Звернення, відповідь на які передбачає розкриття таємниці, персональних даних, приймаються виключно у письмовому вигляді.

2.2. Особливості реєстрації письмових звернень

Всі звернення, що надійшли у письмовій формі, повинні бути зареєстровані.

До звернення, що надається Клієнтом у письмовій формі, мають бути прикладені копії підтверджуючих документів (за наявності) згідно з інформацією, яку надає Клієнт.

Звернення, виражене в письмовій формі, повинне бути оформлене належним чином і містити наступну інформацію:

- ПІБ заявника, номер телефону за яким зареєстрований клієнт;
- адресу місця проживання/тимчасового перебування та адресу для відповіді (якщо Клієнт бажає отримати відповідь за адресою, відмінною від зазначеної вище);
- суть звернення, обставини дії/бездіяльності, що оскаржується;
- вимоги та/або пропозиції)
- підпис заявника;
- дату подання звернення.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку може бути надіслано відповідь, або інші засоби зв'язку з заявником.

Якщо звернення Клієнта не відповідає зазначеним вище вимогам, уповноважений працівник Товариства повинен негайно, як тільки це стане можливим, але не пізніше строку встановленого чинним законодавством України (не пізніше як через 10 днів з дати надходження звернення, оформленого належним чином), повідомити заявника про виявлені недоліки у зверненні для їх виправлення.

Відповідальний співробітник Товариства, що отримав звернення, зобов'язаний зареєструвати його або передати для реєстрації у відповідний підрозділ. Звернення повинне бути зареєстроване не пізніше, як протягом 24 годин з моменту надходження.

Письмові звернення та додані до них документи передаються для централізованої реєстрації до відповідального працівника особисто або засобами електронної пошти (у сканованому вигляді). Реєстрацію письмових звернень виконує відповідальний співробітник згідно даного положення.

Ухилення від реєстрації звернення, скарги чи претензії є грубим порушенням внутрішнього розпорядку Товариства.

Звернення підлягає реєстрації, але не підлягає розгляду у випадках якщо:

- звернення надійшло письмово без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), неможливо встановити авторство, тобто анонімне звернення та/або відсутня інша інформація, що є обов'язковою відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення є повторними, від одного і того ж громадянина/Клієнта Товариства/органу з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням терміну, для розгляду відповідно до статті 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник відповідного рівня, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

- звернення, що надійшли від третьої особи/представника клієнта, без надання документів, що підтверджують повноваження та права такої особи надавати, отримувати інформацію що містить персональні данні.

Для звернень, що не підлядають розгляду вноситься відповідна помітка у централізованій системі реєстрації кореспонденції.

2.3. Реєстрація усних та електронних звернень

Будь-яке звернення Клієнта, незалежно від каналу його отримання, підлягає обов'язковій реєстрації в журналі реєстрації звернень громадян.

Усі звернення, які надійшли в Компанію додатково передаються на аналіз та опрацювання до Відділу контролю якості, який надає Клієнту відповідь по запити.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

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 (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 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 дати його надходження. Крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України „Про звернення громадян”.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1.Звернення Клієнтів, що підлягають реєстрації та розгляду, передаються на розгляд Відповідальному працівнику.

Після отримання звернення Відповідальний співробітник приступає до роботи над ним.

Відповідальний співробітник готує письмові відповіді на звернення та передає її до підпису та відправки Клієнтам.

Відповіді за результатами розгляду, якщо така відповідь готується у паперовому вигляді, обов'язково надаються Компанією за підписом Директора, особи, яка виконує його обов'язки або уповноваженою Директором особою.

Відповіді, що готуються у письмовій формі підлягають реєстрації в окремому журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel. Якщо звернення надійшло в письмовій формі, Відповідальний працівник направляє відповідь Клієнту на поштову адресу. Якщо звернення надійшло в електронній формі і Клієнт не просить направити відповідь додатково і на поштову адресу, то відповідальний працівник направляє відповідь у формі скан-копії на електронну адресу Клієнта. В ІС Товариства співробітник що розглядав звернення до особистої картки Клієнта вносить інформацію щодо надання відповіді на Звернення де вказує вихідний номер листа дату та короткий зміст суті такої відповіді.

4.2. Звернення громадян, що надійшли в процесі вхідних/вихідних дзвінків.

Звернення громадян, що направлені через Веб-чат, в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Контакт-центр. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (працівників), співробітник фіксує інформацію в ІС Товариства. Відповідальний співробітник надає Клієнту відповідь.

5. 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 Клієнтів, розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, відповідальним працівником проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

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 Excel .

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.

При розгляді будь-якого звернення Клієнта, для отримання додаткової інформації/висновків/рекомендацій у наданні відповіді Клієнту, відповідальний за розгляд звернень/скарг співробітник має право звернутися за телефоном/ електронною поштою/іншими засобами до відповідальних осіб відповідних структурних підрозділів Товариства, до сфери компетенції яких входить питання, що порушується Клієнтом у зверненні/скарзі. Відповідальний співробітник надсилає запит до структурного підрозділу із супровідним листом:

- Для звернень/скарг високого пріоритету (звернення НБУ, скарги, що носять масовий характер, скарги, що потенційно можуть завдати серйозної репутаційної або фінансової шкоди Товариство тощо) - негайно;
- Для решти звернень - протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання звернення/скарги.

Компетентний фахівець відповідного підрозділу повинен надати необхідну інформацію/відповідь на запит якомога швидше, але не пізніше, як протягом 15 хвилин для запитів, пов'язаних з масовими зверненнями(скаргами) та 3 (трьох) робочих днів для решти запитів з моменту отримання звернення/скарги. Відповідь надається тому працівнику Товариства, від якого компетентний фахівець/підрозділ отримав запит на інформацію/ консультацію. У виключних випадках термін надання відповіді/ інформації фахівцем відповідного структурного підрозділу може бути продовжений.

У випадку якщо звернення Клієнта, за своєю суттю, відноситься до одного з об'єктів повідомлення, відповідно до Порядку про протиправні дії та шахрайство в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАЙБІЗ», дане звернення повинно бути переадресовано до відповідного відділу Товариства.

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

- Загальний строк розгляду усних та електронних звернень: п'ять днів.
- Загальний строк розгляду письмових звернень: не більше 1 (одного) місяця від дня надходження;
- Письмові звернення які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання;
- Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного підрозділу встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів;
- Запити від НБУ 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)
- Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;
- Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 (десять) днів від дня його надходження.

7. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ І ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.

Контроль дотримання термінів при розгляді звернень Клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів Товариства.

Директор

ТОВ «ФК «МАЙБІЗ»

Д.Б. Конюшко