

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Генеральний директор ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ»

/кваліфікований електронний підпис/

Олег Миник

запроваджено в дію з 12.04.2023 року

шляхом розміщення на сайті

<https://automoney.ua>

у розділі « Документи на вимогу закону»

<https://automoney.ua/dokumenti-na-vimogu-zakonu/>

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

/як Витяг з Внутрішніх правил надання послуг фінансового лізингу/

Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансовий лізинг» та Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», нормативних документів Національного банку України та Внутрішніх правил надання послуг фінансового лізингу ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ». Розгляд звернень осіб ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ» як надавачем фінансових послуг здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку. Створення даного Порядку дозволить забезпечення наступних цілей:

- систематизувати звернення, що надходять до Товариства;
- забезпечити проведення регулярного аналізу звернень, які надходять до Товариства;
- гарантувати дотримання Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 р.» в частині строку надання відповідей;
- надавати клієнтам повноцінні відповіді на звернення;
- розмежувати повноваження та відповідальність в процесі опрацювання скарг/звернень клієнтів.

АБЗАЦ І. Способи захисту прав споживачів, зокрема, посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку

З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

➤ Національного банку України через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, надіславши звернення - посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку онлайн (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>) або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму(https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx) чи надіславши лист разом із документами за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б; за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240

➤ Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>), адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Електронна адреса: info@dpss.gov.ua Години роботи: пн-чт 9:00 – 18:00 пт 9:00 – 16:45 обідня перерва: 13:00 – 13:45 телефон (044)-279-12-70

➤ Надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою, за якою можливо отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів.

АБЗАЦ ІІ. Вимоги до звернень громадян

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

У Зверненні має бути зазначено мінімальний обсяг відомостей:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання громадянина;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) особистим підписом із зазначенням дати та вказано про спосіб отримання відповіді.

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 кваліфікованого електронного підпису підписанта при надсиланні електронного вимагається обов'язково, в іншому випадку лист вважається анонімним та не розглядається (крім ситуації, якщо запит надійшов з електронної адреси, зазначеної у діючому договорі фінансового лізингу).*

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».

АБЗАЦІІІ. Порядок отримання звернень громадян

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

1. У письмовій паперовій формі, які направляються на поштову адресу: **Україна, 04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 220.**

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 електронному вигляді, направлені на електронну пошту Товариства info@automoney.com.ua або 42441539@mail.gov.ua 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 підписанта при надсиланні електронного вимагається обов'язково, в іншому випадку лист вважається анонімним та не розглядається (крім ситуації, якщо запит надійшов з електронної адреси, зазначеної у діючому договорі фінансового лізингу).* Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто вам із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3. Усні, що подаються при безпосередньому зверненні під час прийому громадян за юридичною адресою Товариства - **04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 220 в прийомні дні**

кожен робочий (не святковий) вівторок, з 14:00 до 17:30

кожен робочий (не святковий) четвер, з 14:00 до 17:00.

УВАГА: у разі оголошення повітряної тривоги, особистий прийом скасовується до моменту оголошення про припинення тривоги + 20 хвилин для повернення з укриття.
Для потреб відслідковування тривог застосовується мобільний додаток «Тривога!» (версія 4.2.2 (білд 72) або більш пізніша версія

- лише при можливості фізичної ідентифікації заявника на місці. 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, без її направлення засобами зв'язку.

Зателефонувавши за номером Товариства, Заявник в телефонному режимі може отримати вхідний номер присвоєний Товариством його Зверненню.

Реєстрація звернень здійснюється в наступному порядку:

Відповідальний працівник Товариства, який отримав звернення, зобов'язаний зареєструвати звернення або передати для реєстрування у відповідний підрозділ. Звернення повинно бути зареєстроване не пізніше, як протягом 24 годин з моменту надходження.

Письмові звернення, що отримані поштою надходять до співробітника Договірної відділу, який займається прийомом вхідної кореспонденції.

При отриманні звернення, відповідальний працівник в той же день реєструє звернення та засобами електронної пошти направляє його до Директора з юридичних питань для початку розгляду.

Будь-яке звернення клієнта, незалежно від каналу його отримання, підлягає обов'язковій реєстрації:

Запити/звернення надіслані на електронну пошту Товариства від клієнта та державних органів – реєструються відповідальним працівником операційного відділу, роздруковується, на копії звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідає даним внесеним в журнал вхідної кореспонденції. Журнал ведеться засобами Microsoft Excel. Далі засобами електронної пошти направляється Заступнику директора Товариства для початку розгляду.

Запит/звернення, якт надійшо за телефоном або електронною поштою (без підпису ЕЦП) до працівника Відділу лізингових операцій (+380675193009, у т.ч. у меседжеір VIBER) - не підлягають реєстрації в електронному журналі. Працівник фіксує звернення в програмному комплексі Товариства в картці клієнта, та передає для розгляду до начальника Відділу лізингових операцій. Відповідь на таке на Звернення, що отримані засобами телефонного зв'язку, надаються безпосередньо під час обслуговування клієнта. До таких звернень відносяться:

Звернення в яких озвучено питання довідкового характеру в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Лізингового договору та

Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді клієнту.

Запит/звернення з питань простроченої заборгованості

Якщо звернення надійшло за телефоном або електронною поштою та не підлягає реєстрації в електронному журналі, співробітник Відділу лізингових операцій вирішує дане питання з допомогою керівника Відділу лізингових операцій та фіксує в програмному комплексі Товариства. Якщо таке звернення підлягає реєстрації в електронному журналі, то передає дане звернення до відповідального співробітника Відділу лізингових операцій, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

Запит/звернення, що надійшло поштою або надано клієнтом в письмовій формі при зверненні до Товариства, фіксується в журналі вхідної кореспонденції відповідальним співробітником Відділу лізингових операцій, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

АБЗАЦ IV. Порядок розгляду та реєстрації звернень громадян

Внутрішній порядок дій відбувається в наступному порядку:

Відділ лізингових операцій не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, передає його на розгляд Заступнику директора, який його розглядає відповідно до своїх функціональних обов'язків та/або своєю посадовою інструкцією, готує проект письмової відповіді Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства. Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Генерального Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки чи діє на підставі Довіреності чи Статуту.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel. Заступник директора після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації

передає оригінал такої відповіді відповідальному працівнику для організації направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється 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, відповідальний працівник направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді електронного документа на його електронну адресу.

Копії (другий примірник оригіналу) відправлених відповідей зберігається в окремих теках. Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб зберігаються в окремих папках «Звернення третіх осіб, не клієнтів Товариства». Звернення громадян, що направлені в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Відділ лізингових операцій. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію та передає інформацію Заступнику директора, який надає клієнту відповідь в разі необхідності. Для надання відповіді клієнту Заступник директора за необхідності може залучити також інші підрозділи Товариства.

АБЗАЦ V. Особистий прийом громадян:

Прийом проводиться Заступником Директора регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, про що зазначено у АБЗАЦІ III, у формі особистої співбесіди.

У разі, якщо внутрішньої компетенції Заступника Директора не вистачає для вирішення піднятих при особистому зверненні питань, прийом продовжує Генеральний директор або особа, яка виконує його повноваження, у тому числі на підставі Довіреності (ситуативно) чи Статуту.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово, у формі, аналогічній отриманому від заявника запиту/зверненні.

АБЗАЦ VI. Організація з прийому телефонних дзвінків

Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону(+380675193009), додатково розміщеним на Веб-сайті Товариства уповноваженими представниками Відділу лізингових операцій.

Графік роботи Відділу лізингових операцій громадян встановлюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку Товариства та оприлюднений на сайті Товариства (відповідає графіку роботи Товариства. Відділу лізингових операцій, в межах своєї компетенції, розглядає наступні звернення Заявників:

- Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання договору фінансового лізингу;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.

Відповіді на Звернення, що розглядає Відділ лізингових операцій, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян, у формі, аналогічній отриманому від заявника запиту/зверненні.

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

Звернення Клієнтів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітниці Договірної відділу до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку - співробітник договірної відділу просить:

- назвати номер телефону клієнта, який подавався клієнтом при оформленні договору;
- РНОКПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;
- прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;
- додатково, співробітник договірної відділу, за власною ініціативою, може запитати, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обов'язку, що не перевищує обсягу зазначеної інформації в обліковій картці Клієнта, зазначеної ним.

Схема ідентифікації Клієнта є наступною - якщо дані, що вказуються Клієнтом під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в програмному комплексі Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого Договірний відділ має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, Договірний відділ відмовляє Клієнту в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового чи належного електронного звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Відділу лізингових операцій при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

розпочати телефонний дзвінок з привітання від імені Товариства, представлення співробітника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;

спілкуватися українською мовою, а в разі наявності пропозиції Клієнта, обрати іншу мову спілкування прийнятну для обох сторін;

уважно вислухати повідомлення, у разі необхідності, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Відділу лізингових операцій 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 Відділу лізингових операцій уточнює інформацію щодо готовності відповіді клієнту та повідомляє клієнта про дату відправлення відповіді. Якщо запит виконаний, співробітник інформує Заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, співробітник консультується з відповідальним співробітником іншого підрозділу, який займається підготовкою такої відповіді.

АБЗАЦ VII. Розгляд запитів від державних органів або інших категорій заявників

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 Положення.

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

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється операційним відділом в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються Заступником директора.

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.

АБЗАЦ VIII. Строки надання відповіді на звернення.

Загальний строк розгляду звернень: не більше 1 (одного) місяця з дня надходження.

Письмові звернення, що не потребують додаткового вивчення: невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів з моменту отримання.

Письмові звернення, що вимагають додаткового вивчення: до 1 місяця з моменту отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін

