

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ІНВЕСТМЕНТ ФІНАНС ГРУП»**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариством з обмеженою відповідальністю «Інвестмент Фінанс Груп» (надалі – Порядок) розроблений у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» (надалі – Закон) і Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 153 від 24 грудня 2021 року.

1.2. Норми Порядку не застосовуються під час розгляду звернень громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законом України «Про виконавче провадження» тощо.

2. Визначення термінів

2.1. У Порядку терміни використовуються у наступних значеннях:

Товариство – Товариство з обмеженою відповідальністю «Інвестмент Фінанс Груп»;

заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у т. ч. особа, яка є споживачем фінансових послуг, що надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

заява (клопотання) – звернення з проханням про сприяння реалізації визначених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи виявлені недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо удосконалення діяльності Товариства;

пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Товариства або його посадових (службових) осіб;

звернення – викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, не визначені Порядком, вживаються у значеннях, визначених чинним законодавством України.

3. Загальні вимоги до звернень і порядок їх реєстрації

3.1. Звернення мають оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених ст. 5 Закону, а саме:

3.1.1. Звернення має бути адресоване Товариству, якщо до його повноважень належить вирішення порушених у зверненні питань;

3.1.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);

3.1.3. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення має бути подане українською мовою.

3.1.4. Усне звернення викладається заявником за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером (095)1773718.

3.1.5. Письмове звернення надсилається поштою або подається заявником за місцезнаходженням Товариства: 01054, м. Київ, Шевченківський район, вулиця Ярославів Вал, будинок 33 Б. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на скриньку електронної пошти Товариства: investment_fg@ukr.net. У такому разі в електронному зверненні також має бути зазначено адресу електронної пошти, 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.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на скриньку електронної пошти Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на скриньку електронної пошти Товариства у неробочий день та/або час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.1.6. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника,
- адреса реєстрації та адреса для надсилання поштової кореспонденції, якщо остання відрізняється від адреси реєстрації,
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.2. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у пункті 3.1. Порядку вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 (десять) календарних днів від дня його надходження.

3.3. Письмове звернення без зазначення адреси заявника, не підписане заявником (заявниками), а також, якщо зі звернення неможливо встановити авторство заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.4. Повторні звернення від одного й того самого заявника з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті, не підлягають розгляду.

3.5. Усі письмові звернення реєструються в журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру.

3.6. Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

4. Порядок та строки розгляду звернень

4.1. Кожне звернення розглядається відповідальним працівником Товариства, до компетенції якого належить надання відповіді на відповідне звернення, в порядку та строки, визначені Порядком, з дотриманням вимог законодавства України.

4.2. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства;

- аналіз необхідності отримання від заявника додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;

- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) заявника та дати звернення.

4.3. Строк розгляду звернення становить не більше 30 календарних днів з моменту його реєстрації та визначається з урахуванням складності звернення та обсягу питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті звернення. Загальний строк розгляду звернення не повинен перевищувати строку, встановленого законодавством України для відповідного звернення.

4.4. Під час розгляду звернення Товариство має право запитувати від заявника будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення.

4.5. Вся інформація та документи, отримані Товариством від заявника у зв'язку з розглядом звернення, використовуються виключно з метою належного та достатнього розгляду звернення та використанню іншим чином не підлягають.

4.6. Відповідь на звернення надається заявнику у спосіб, визначений Товариством, у т. ч. шляхом надання відповіді у телефонному режимі.

4.7. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, заявнику надано обґрунтовану відповідь на звернення.

4.8. У разі, якщо заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення Товариством, він має право подати звернення на адресу Національного банку України.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9) або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду в порядку, визначеному законодавством України.

5. Права та обов'язки Товариства та споживачів

5.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство має наступні права:

5.1.1. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону, у т. ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;

5.1.2. відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж заявника з одного і того ж питання), якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернень, поданих з порушенням строків чи порядку, визначених ст. 17 Закону, а також звернення особи, визнаної судом обмежено дієздатною або недієздатною;

5.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених Законом та Порядком;

5.1.4. самостійно визначати працівника Товариства, уповноваженого на розгляд звернення;

- 5.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;
- 5.1.6. інші права, визначені законодавством України.
- 5.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство зобов'язано:
- 5.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти та належним чином реагувати на звернення;
- 5.2.3. на прохання заявника запрошувати його на розгляд звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;
- 5.2.4. забезпечувати поновлення порушених прав заявника, реальне виконання прийнятих у зв'язку зі зверненням рішень;
- 5.2.5. повідомляти заявника про результати перевірки звернення і суть прийнятого Товариством рішення за результатами такої перевірки;
- 5.2.6. у разі визнання вимог звернення необґрунтованими, роз'яснити порядок оскарження рішення Товариства, прийнятого за результатами розгляду звернення;
- 5.2.7. не допускати безпідставної передачі розгляду звернень іншим уповноваженим особам/установам/державним органам тощо;
- 5.2.8. інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.
- 5.3. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники мають наступні права:
- 5.3.1. особисто викласти аргументи уповноваженій особі Товариства, яка перевіряє звернення, брати участь у розгляді звернення, якщо надання відповіді на звернення передбачає такий захід;
- 5.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки звернення, за винятком випадків прийняття Товариством рішення про обмеження доступу заявника до певної інформації;
- 5.3.3. подавати додаткові матеріали;
- 5.3.4. користуватися допомогою адвоката, оформивши надання такої допомоги у встановленому законом порядку;
- 5.3.5. одержати відповідь про результати розгляду звернення;
- 5.3.6. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- 5.3.7. інші права, визначені законодавством України.
- 5.4. Під час взаємодії з Товариством з питань подання та розгляду звернень заявники зобов'язані:
- 5.4.1. належним чином оформити звернення у повній відповідності до вимог Закону;
- 5.4.2. зазначити у зверненні достатні дані для ідентифікації заявника, а саме – прізвище, ім'я, по батькові, а також місце реєстрації;
- 5.4.3. чітко викласти у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 5.4.4. вказати коректну дату звернення;

5.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання фінансових відносин з Товариством, вказати реквізити конкретного договору, за яким подається звернення;

5.4.6. інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

6. Захист персональних даних та конфіденційність

6.1. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого у зверненні питання (питань). Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

6.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі подальшої взаємодії у зв'язку з розглядом звернення. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає, за винятком випадків, визначених законодавством України.

6.3. Товариство як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог підпункту 18 пункту 2 ст. 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у т. ч. таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі відомостей яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

7. Заключні положення

7.1. Оригінали звернень та матеріали стосовно їх розгляду і вирішення зберігаються Товариством протягом строків, встановлених чинним законодавством України.

7.2. У питаннях, що не врегульовані Порядком, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересам заявників-споживачів фінансових послуг.