

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПРЕМІУМ АКТИВ»**

---



**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор ТОВ «ФК ПРЕМІУМ АКТИВ»

А.П. Сіденко

«18» лютого 2021 року

**ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок розгляду звернень, запитів, заяв, скарг, що надходять до  
ТОВ "ФК "ПРЕМІУМ АКТИВ"**

**1. Загальні положення**

- 1.1. Це Положення визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень, запитів, заяв, скарг споживачів, третіх осіб, підприємств, організацій, державних органів, правоохоронних органів та третіх осіб (далі - Заявники, скаржники, громадяни, запитувачі інформації), контролю за їх виконанням в ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» (далі - ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ», Фінансова компанія).
- 1.2. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №348 (далі – Інструкція) №348), «Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України», затверджених Рішенням Правління НБУ №889-рш від 28.11.2019, інших нормативно-правових актів України.
- 1.3. Заявники/скаржники/запитувачі інформації – фізичні, юридичні особи, державні органи які звертаються до ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ».
- 1.4. Звернення громадян, оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання громадянина, незнання мови звернення.
- 1.5. У роботі зі зверненнями ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний їх розгляд з метою оперативного розв'язання порушених питань, задоволення законних вимог заявників.

1.6. За формою звернення може бути:

- усне звернення: надійшло шляхом телефонного зв'язку на гарячу лінію ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» за номером 0 800 307 703;
- письмове звернення: надійшло до ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» на адресу: 49094, місто Дніпро, вул. Мандриківська, буд.66;
- електронне звернення: надійшло до ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» на електронну адресу info@premium-aktiv.com.ua або premium\_aktiv@ukr.net

## **2. Вимоги до оформлення звернень**

2.1. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) та цього Положення. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання громадянина, ППН, номер, дата укладеного кредитного договору, з ким було укладено, номеру телефону 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.

2.2. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через п'ять днів від дня його надходження, крім випадків, коли це звернення громадянина і воно підпадає під випадки, передбачені частиною першою статті 7 Закону. Копія такого звернення залишається у справах підрозділу, уповноваженого здійснювати роботу із зверненнями громадян.

2.3. Письмове звернення без зазначення ПІБ, номеру телефону, місця проживання громадян, без зазначення ідентифікаційного коду, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» не підлягає.

2.4. Письмовий запит/звернення/скарга особи, яка діє в інтересах особи про яку запитується інформація без надання документів, які підтверджують такі повноваження визнається анонімним і розгляду ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» не підлягає.

2.5. З метою спрощення надсилання запиту/скарги/звернення ТОВ «ФК «Преміум Актив» на своєму сайті розміщено відповідну форму, яку будь-яка особа може заповнити та надіслати до нашої Компанії.

2.6. Звернення/скарги/запит на інформацію, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Компанії у строк, визначений Законом України «Про звернення громадян», або Законом України «Про доступ до публічної інформації», пересилається за належністю до відповідного органу, з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення/запит на інформацію. Супровідний лист до звернення/запиту на інформацію, яке/який пересилається за належністю, підписує директор Компанії.

2.7. Відповідь на звернення/скаргу/запит на інформацію оформляється на бланку Компанії та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

2.8. Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

### **3. Розгляд усних звернень**

3.1. При надходженні усного звернення за телефоном – співробітник ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» надає відповідь усно за телефоном одразу, або передзвонивши споживачу/скаржнику/запитувачу інформації/третій особі після уточнення запитаної інформації протягом 3 робочих днів.

У разі, якщо заявник в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку співробітник ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» повідомляє про необхідність подання звернення у формі письмового або електронного звернення.

3.2. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/запиту на інформацію, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

### **4. Розгляд електронних звернень**

4.1. Електронне звернення приймається на електронну адресу ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» info@premium-aktiv.com.ua або premium\_aktiv@ukr.net

4.2. При надходженні електронного звернення, відповідь надається на e-mail адресу заявника, яку заявник зазначив у зверненні.

### **5. Організація розгляду письмових та електронних звернень громадян**

5.1. ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» здійснює реєстрацію звернень у «Журналі вхідної кореспонденції» реєстрації скарг та звернень фізичних, юридичних осіб, організацій, підприємств, державних органів», який ведеться діловодом та зберігається в уповноваженому підрозділі ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ».

5.2. Під час реєстрації кожному письмовому та електронному зверненню присвоюється вхідний номер та дата.

5.3. Датою подання звернення/скарги/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) нашої Компанії, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail). Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження. Датою подання електронного звернення/запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного Інтернет-представництва Компанії, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після дня подання такої форми.

5.4. Датою отримання звернення/скарги/запиту на інформацію, яке/який надсилається на юридичну адресу компанії засобами поштового зв'язку є дата фактичного отримання такого листа. В день отримання такого листа здійснюється його реєстрація та присвоюється вхідний номер та дата.

5.5. Підрозділ відповідальний за розгляд звернень у ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ», під час розгляду може організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, в тому числі шляхом витребування пояснень від працівників ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ», проведення внутрішньої перевірки службою безпеки з подальшим складанням висновку за результатом такої перевірки та копій відповідних документів.

5.6. Рішення, які приймаються за результатами розгляду звернень, мають відповідати вимогам законодавства України та внутрішнім документам ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ».

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, доводяться до відома заявників у письмовій формі з викладенням мотивів відмови.

5.7. Відповідь на звернення надається упродовж 30 календарних днів. В окремих випадках, якщо звернення потребує додаткового вивчення, – упродовж 45 календарних днів, про що повідомляється додатково. Запит на інформацію, який потребує менше часу – відповідь надається упродовж 5 робочих днів (або 20 робочих днів, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації). 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.

5.8. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Компанії, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

5.9. Рішення про продовження строку розгляду приймає керівництво Компанії.

5.10. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити інший орган, установу (організацію), надається в строки, визначені Законом про звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

5.11. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію - у робочих днях починаючи з дати його надходження (реєстрації).

5.12. Останнім днем строку розгляду звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

5.13. Датою виконання звернення/запиту на інформацію є дата реєстрації в журналі вихідної кореспонденції відповіді на нього.

5.14. Звернення, що надходить до Компанії, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення.

5.15. Відповідь за результатом розгляду звернень надається за підписом директора ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» або особи, яка на час його відсутності виконує обов'язки директора.

5.16. Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про доступ до публічної інформації» Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форми власності, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №348, «Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України», затверджених Рішенням Правління НБУ №889-рш від 28.11.2019, інших нормативно-правових актів України.

5.17. Звернення (пропозиція, заява, скарга) громадян, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або

зверненням від комітету Верховної Ради України, передаються на розгляд керівництва Компанії згідно з розподілом функціональних обов'язків і розглядається відповідно до Законів України "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про комітети Верховної Ради України".

5.18. Відповідь за результатами розгляду звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшло в інтересах громадянина від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається авторові за підписом керівництва Компанії.

5.19. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", розглядаються директором Компанії, а в разі його відсутності - особою, на яку покладено виконання обов'язків директора

5.20. Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

5.21. ТОВ «ФК «Преміум Актив» не розглядає повторне звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

5.22. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

5.23. Компанія не розглядає:

1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;

2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення;

5) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до функцій Компанії, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

5.24. Рішення про припинення розгляду звернення, визначеного в цьому Положенні, приймає керівництво Компанії. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

5.25. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5.26. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Компанії та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

5.27. Компанія відмовляє в задоволенні запиту на інформацію в таких випадках:

1) Компанія не володіє і не зобов'язана відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством України, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до частини другої статті 6 Закону «Про доступ до публічної інформації»;

3) особа, яка подала запит на інформацію, не відшкодувала фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком цієї інформації;

4) не дотримано вимог щодо оформлення запиту на інформацію.

Компанія має право відстрочити розгляд запиту на інформацію в разі настання обставин непереборної сили, унаслідок яких запитувана інформація не може бути надана в передбачені Законом «Про доступ до публічної інформації» строки.

## **6. Прикінцеві положення**

6.1. Всі працівники ТОВ «ФК «Преміум Актив», які задіяні до взаємовідносин із заявниками під час надання фінансових послуг, а також ті, що задіяні до процесу розгляду звернень, повинні бути ознайомлені з цим Положенням та нести відповідальність за виконання його вимог. Нові працівники Фінансової компанії вивчають Положення перед тим, як приступити до виконання своїх службових обов'язків.