

**Затверджено:  
Наказом Директора  
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ  
«ВІВА КАПІТАЛ»  
№09/11/21 від «09» листопада 2021р.**

**Директор \_\_\_\_\_ Логвінов В.А.**

**Порядок  
розгляду звернень та скарг клієнтів - споживачів фінансових послуг  
в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»**

## ЗМІСТ

<b>1. Загальні положення</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Терміни і скорочення</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Нормативна база</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Реєстрація звернень/скарг</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Опрацювання звернень та скарг</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Формування справ за зверненнями клієнтів</b> .....	<b>6</b>
<b>7. Контроль та відповідальність</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Заключні положення</b> .....	<b>7</b>
<b>9. Додаток 1</b> .....	<b>8</b>

## 1. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень та скарг клієнтів – споживачів фінансових послуг (далі – Порядок) в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ» є внутрішнім нормативним документом, який визначає єдиний принцип роботи із зверненнями Клієнтів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ» (далі – Компанія) всіма доступними для Клієнта способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд звернень Клієнтів Компанії здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», (далі – Закон).

1.2. Порядок розгляду звернень та скарг клієнтів розроблений з метою:

- залучення нових і утримання існуючих клієнтів;
- забезпечення якості кредитного портфеля;
- зниження репутаційного ризику Компанії;
- забезпечення вимог зовнішніх регуляторів до діяльності Компанії;
- побудови клієнтського підходу до опрацювання звернень клієнтів;
- створення іміджу Компанії з високим рівнем обслуговування клієнтів.

1.3. При цьому вирішуються такі завдання:

- забезпечення якісної клієнтоорієнтованої інформаційної підтримки потенційних та існуючих клієнтів;
- забезпечення якісного сервісного супроводу продуктів і послуг Компанії;
- забезпечення якісного інформаційного обслуговування клієнтів Компанії;
- ведення інформаційної бази даних про клієнтів Компанії та забезпечення захисту персональних даних клієнтів;
- своєчасне рішення і запобігання конфліктів між Компанією та клієнтами;
- рішення типових проблем в процесах Компанії;
- спрямованість на результат у вирішенні проблем клієнтів.

1.4. Вимоги цього Порядку поширюються на всі підрозділи Компанії, задіяні в процесі обробки звернень клієнтів.

1.5. Порядок ведення діловодства за зверненнями клієнтів, що містять інформацію з обмеженим доступом, визначається окремими внутрішніми нормативними документами Компанії.

## 2. Терміни і скорочення

2.1. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**електронне звернення** - будь-яка інформація (текст, зображення) стосовно діяльності Компанії, розміщена на певних ресурсах (соціальні мережі, відеохостингові сайти, форуми, публік-чати, коментарі під статтями тощо) в мережі Інтернет третіми особами;

**заява (клопотання)** - звернення клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Компанії, його структурних/відокремлених підрозділів або посадових осіб. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

**звернення клієнта** - викладена в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання) або скарга;

**масові звернення** - це звернення, що надходять у великій кількості від різних клієнтів з однаковим змістом або суттю питання;

**пропозиція (зауваження)** - звернення клієнта, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Компанії, його структурних/відокремлених підрозділів або посадових осіб, а також висловлюються думки щодо усунення серйозних недоліків та зловживань;

**скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів клієнта, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Компанії, його структурними/відокремленими підрозділами або посадовими особами.

2.2. Інші терміни і поняття вживаються у цьому Порядку відповідно до визначень, що встановлені чинним законодавством України, іншими нормативно-правовими актами, які стосуються звернень клієнтів.

### 3. Нормативна база

3.1. Порядок розгляду звернень та скарг клієнтів розроблений з урахуванням вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- інших законодавчих та нормативно-правових актів України, що регулюють роботу зі зверненнями клієнтів, а також внутрішніх нормативних документів Компанії.

### 4. Реєстрація звернень/скарг

4.1. Звернення/скарги у письмовому вигляді на паперових носіях отримує Менеджер по роботі з клієнтами, який в день отримання звернення:

- реєструє звернення в журналі вхідних документів.

4.2. Звернення/скарги, що надійшли в електронному вигляді на електронні адреси Компанії, також отримує Менеджер по роботі з клієнтами.

4.3. Менеджер по роботі з клієнтами протягом 1 робочого дня визначає відповідність звернення/скарги вимогам та фіксує зареєстроване звернення (як в електронному вигляді так і з відділу діловодства на паперовому носії) в Реєстрі звернень та скарг клієнтів (далі - Реєстр). Реєстр ведеться в електронному вигляді за формою згідно [Додатка 1](#);

4.4. Звернення/скарги, що розміщені на сторінках в соціальних мережах, включаючи повідомлення й коментарі на офіційних сторінках Компанії, розміщенні в мережі Інтернет за всіма іншими ресурсами, щоденно розглядає працівник Відділу клієнтського сервісу. Звернення що надійшли з соціальних мереж не підлягають реєстрації.

4.5. Усні звернення/скарги, отримані під час розмови з клієнтом опрацьовується працівниками Відділу клієнтського сервісу.

4.6. У разі неможливості оперативного надання відповіді, співробітник Відділу клієнтського сервісу:

- фіксує в електронному вигляді – зміст звернення, ПІБ клієнта, № телефону клієнта, на який необхідно відповісти по зверненню/скарзі;
- пересилає електронним листом зміст звернення/скарги Менеджеру по роботі з клієнтами;
- після отримання відповіді від профільного підрозділу, телефонує клієнту та відповідає на звернення.

4.7. Для запису на особисту зустріч з керівництвом Компанії клієнти можуть звертатися по телефону, письмово, через електронну пошту (в т.ч. через сайт Компанії).

Обробку таких звернень виконує відповідальний підрозділ в залежності від каналу отримання такого звернення.

4.8. Час призначення зустрічей з особистих звернень Клієнтів з керівництвом Компанії погоджується з Директором Компанії.

## 5. Опрацювання звернень та скарг

5.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Компанії особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України. Звернення Клієнта чи його представника/уповноваженої особи передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/скарги та надання інформації до Національного банку України, в разі отримання запиту, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

5.2. Особа може подати звернення/скаргу до Компанії одним із способів:

- 1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Компанії що зазначена на сайті;
- 2) за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні "гарячі лінії" Компанії;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Компанії: [fc\\_viva\\_capital@ukr.net](mailto:fc_viva_capital@ukr.net), [support@dodam.com.ua](mailto:support@dodam.com.ua);
- 4) усні звернення (особистий прийом).

Крім того, Клієнт має право звернутись за захистом своїх прав до Національного банку України за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.3. Звернення/скарга подається, як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі. Компанія приймає та розглядає звернення/скаргу Клієнта, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».

5.4. Письмове звернення/скарга, щодо послуг Компанії (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії) подається в довільній формі із зазначенням електронної адреси чи поштової адреси, на яку може бути надіслана відповідь, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/скарги. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг Компанії, не вимагається.

5.5. Письмове звернення/скарга має бути надруковано або написано від руки чітко і розбірливо та підписано заявником (скаржником) із зазначенням дати. Якщо звернення підписується представником, то до такого звернення в обов'язковому порядку додаються документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

5.6. Датою подання звернення/скарги щодо послуг Компанії, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, є дата надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Компанії. Датою подання звернення/скарги щодо послуг Компанії, яке/яка надійшло/надійшла на адресу електронної пошти (e-mail) Компанії в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

5.7. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/скарги, щодо послуг Компанії, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається. Компанія опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг Компанії в день надходження засобами зв'язку, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження. Усі звернення/скарги, що надходять до Компанії, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

5.8. Відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Компанії оформляється на офіційному бланку Компанії державною мовою, з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Компанії, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне/колективну звернення/скаргу щодо послуг Компанії надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою в зверненні/скарзі. Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Компанії надається за підписом керівника Компанії або уповноваженої на те особи. Компанія надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Компанії на електронну або поштову адресу особи, яка подала таке/таку звернення/скаргу.

5.9. Якщо звернення/скарга надійшли в письмовій паперовій формі то відповідь направляється на поштову адресу (простим листом). Якщо звернення/скарга надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в зверненні направити відповідь на поштову адресу - офіційна відповідь направляється у вигляді сканкопій на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відповідей зберігаються в окремих папках вихідної кореспонденції. Останнім днем строку розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

5.10. Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді на звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5.11. Звернення, що надходить до Компанії, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга. У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 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).

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

5.12. Компанія не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення вважається 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.

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

## **6. Формування справ за зверненнями клієнтів**

6.1. Звернення клієнтів після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення, поштовим конвертом (у разі наявності), копією запиту, копією відповіді та іншими документами зберігаються у Менеджера по роботі з клієнтами.

У разі отримання повторного звернення або додаткових документів вони підшиваються до вищезазначених документів заявника.

6.2. Строк зберігання справ у Менеджера по роботі з клієнтами визначається відповідними нормативними документами Компанії. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення клієнтів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Компанією.

## **7. Контроль та відповідальність**

7.1. Звернення/скарга розглядається та вирішується в строк не більше один місяць із дня надходження до Компанії, а те що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів з дня його надходження. Строк розгляду звернення/скарги може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка його подала), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

7.2. Всі учасники процесу у межах своєї компетенції несуть відповідальність за:

- ненадання відповіді на письмове звернення клієнта;
- несвоєчасне надання відповіді на письмове звернення клієнта;
- неналежне ведення Реєстру;
- неналежне зберігання письмових звернень клієнтів;
- одноосібне прийняття рішень щодо зміни умов кредитного договору, реструктуризації, та інші рішення, що відносяться до компетенції Кредитних комітетів Компанії.

- за розголошення конфіденційної та комерційної інформації Компанії, а також за розголошення інформації щодо клієнтів (фінансових операцій клієнтів), що стала відома в процесі їх обслуговування

7.3. Контроль за дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Компанії.

## **8. Заключні положення**

8.1. Цей Порядок набуває чинності з моменту його затвердження уповноваженою особою Компанії.

8.2. Зміни та доповнення до Порядку вносяться шляхом затвердження Порядку в новій редакції.

8.3. У разі зміни законодавства, ще регулює питання звернення клієнтів, норми цього Порядку застосовуються в частині, що не суперечать таким змінам.

**Додаток 1**

до Порядку розгляду звернень та скарг клієнтів – споживачів фінансових послуг в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «VІВА КАПІТАЛ»

**Реєстр звернень та скарг клієнтів**

Вх. № реєстрації	Дата реєстрації	Заявник	Суть скарги (зміст скарги скорочено)	Підрозділ/виконавець	Результат розгляду	Лист-відповідь		Примітки
						Вих №	Дата	