

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом № ФК-1008 від 10.08.2022 р.
Товариство з обмеженою відповідальністю
«Фінансова компанія МБК»

Генеральний директор _____ **Володимир ХАЯН**

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ ТОВ «ФК МБК»**

Київ – 2022

Кожен споживач фінансових послуг Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія МБК», код ЄДРПОУ 37973945 (далі – ТОВ «ФК МБК»), має право звернутися до ТОВ «ФК МБК» як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК МБК» зобов'язане розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України з дотриманням відповідних строків розгляду.

Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «ФК МБК» фінансових послуг мають вирішуватися шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, стосовно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «ФК МБК».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг ТОВ «ФК МБК» (далі – Порядок) закріплює єдині положення щодо приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, що надходять всіма доступними способами відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

1.2. Порядок встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, а саме: визначає дії працівників ТОВ «ФК МБК» при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей Споживачам, а також повноваження працівників ТОВ «ФК МБК», які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Веб-сайт — сукупність програмних засобів, процедур та правил розміщених за адресами <https://www.portmone.com.ua/> та <http://www.fcmbk.com.ua/>, мобільна версія сайту pda.portmone.com та мобільний застосунок Portmone.com для платформ iOS та Android разом з інформаційними ресурсами, які забезпечують доступ до цих інформаційних ресурсів та інших послуг (зокрема, сайт <http://www.fcmbk.com.ua/>, який використовується ТОВ «ФК МБК» як офіційний сайт юридичної особи, та <https://www.portmone.com.ua/>, який використовується ТОВ «ФК МБК» для просування своїх послуг на фінансовому ринку України під торговельними марками Portmone.com/Portmone).

Споживач (споживач фінансових послуг) — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у ТОВ «ФК МБК» для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Звернення — викладені Споживачем та адресовані ТОВ «ФК МБК» в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Служба підтримки — контактний центр, який обробляє Звернення Споживачів, які надійшли засобами електронної пошти та/або у телефонному режимі гарячої лінії, та/або за допомогою онлайн-чату та/або в інший спосіб, передбачений чинним законодавством.

Електронний журнал — електронний документ для реєстрації та обліку Звернень Споживачів, що надходять всіма можливими способами відповідно до чинного законодавства України, обліку наданих відповідей на Звернення, контролю за строками надання відповідей, який розміщено за посиланням: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NXbLSOnQvcHta13TcAwwjVzL4XRH4mtur5xeNgKutA/edit?pli=1#gid=456454937>

Інші терміни, що вживаються в цьому Порядку, тлумачаться відповідно до чинного законодавства України.

2. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВ «ФК МБК»

2.1. Звернення Споживачів, що направляються на розгляд ТОВ «ФК МБК» можуть бути оформлені наступним чином:

- Усно. Усне звернення викладається Споживачем безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідним працівником Служби підтримки до Електронного журналу. Якщо питання знаходиться у компетенції Служби підтримки та не потребує окремого вивчення, працівник Служби підтримки надає відповідну консультацію в момент

Звернення. Якщо консультація потребує залучення працівників з інших структурних підрозділів ТОВ «ФК МБК», працівник Служби підтримки запитує ПІБ Споживача, контактний номер телефону та час, у який буде зручно Споживачу отримати відповідь. Працівник Служби підтримки отримує необхідні консультації та роз'яснення від працівників інших структурних підрозділів ТОВ «ФК МБК» та повторно телефонує Споживачу для надання відповіді.

- Письмово, оформлене у паперовій формі. Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу ТОВ «ФК МБК» (місцезнаходження ТОВ «ФК МБК» в установленому законом порядку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань). Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем 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.

- Письмово, оформлене в електронній формі. Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу support@portmone.com. Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії Звернення з підписом Споживача та зазначенням дати. У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові Споживача, місце проживання, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку зі Споживачем. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

3.1. На Звернення споживачів фінансових послуг поширюються вимоги Закону України «Про звернення громадян», зокрема:

3.1.1. Звернення адресуються Товариству з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія МБК» (код ЄДРПОУ 37973945).

3.1.2. Письмове Звернення надсилається поштою або передається Споживачем за місцезнаходженням ТОВ «ФК МБК» особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3.1.3. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.2. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.3. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.4. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.5. ТОВ «ФК МБК» не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється Споживачу.

4. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Реєстрація Звернень Споживачів здійснюється Службою підтримки та/або відповідальним працівником з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК» в день їх надходження до ТОВ «ФК МБК», в Електронний журнал. Після чого уповноважений працівник Служби підтримки повідомляє про зареєстровані Звернення керівника Служби підтримки та/або його заступника. У разі необхідності отримання додаткової інформації (знань), для розгляду порушеного питання та/або надання відповіді, можуть залучатися працівники інших структурних підрозділів ТОВ «ФК МБК», зокрема, працівники комерційного відділу, відділу фінансів та обліку, відділу з питань фінансово-економічної безпеки, технічного відділу. При цьому, працівник Служби підтримки, який отримав Звернення та зареєстрував, є відповідальним за його виконання та надання відповіді Споживачу, а керівник Служби підтримки або його заступник контролює надходження відповідей та інформації від працівників інших структурних підрозділів (у разі їх залучення) та дотримання строків розгляду Звернення.

4.2. Звернення, отримані на електронну адресу ТОВ «ФК МБК», обробляються працівниками Служби підтримки та пересилаються на електронні скриньки працівників структурних підрозділів ТОВ «ФК МБК» відповідно до теми та суті Звернення. Після чого відповідальний працівник Служби підтримки, в роботу якого надійшло Звернення, вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.

4.3. Працівник Служби підтримки, в роботу якого надійшло Звернення, відповідає за отримання Споживачем відповіді. У разі відсутності такого працівника на роботі (відпустка, лікарняний тощо), керівник Служби підтримки або його заступник призначає іншого працівника, який направить Споживачу відповідь на Звернення, або самостійно відправляє таку відповідь, з обов'язковим внесенням інформації до Електронного журналу.

4.4. Якщо суть Звернення вимагає безпосереднього залучення відповідального працівника з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК», то такий працівник самостійно реєструє Звернення в Електронному журналі, готує відповідь та надсилає її Споживачу. Якщо надання відповіді на Звернення не потребує профільних знань у сфері права, відповідальний працівник з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК» може передоручити виконання такого Звернення керівнику Служби підтримки.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Після отримання Звернення відповідальний працівник Служби підтримки приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками.

5.2. Керівник Служби підтримки та/або його заступник розглядає Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу, якщо таке Звернення не потребує додаткового вивчення, та забезпечує її підписання з боку Генерального директора ТОВ «ФК МБК» або особи, яка виконує його обов'язки.

5.3. У випадку, якщо Звернення помилково надійшло підрозділу Служби підтримки, який не компетентний щодо викладеної та/або запитованої у Зверненні інформації, працівник Служби підтримки повідомляє про це керівника Служби підтримки або його заступника, який передає Звернення до роботи відповідального працівника з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК».

5.4. У випадку, якщо для надання відповіді працівнику Служби підтримки необхідно залучити інший підрозділ ТОВ «ФК МБК», такий працівник повідомляє керівника Служби підтримки або його заступника, який, в свою чергу, за допомогою електронної пошти направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник іншого підрозділу ТОВ «ФК МБК» в строки, обумовлені в запиті, надає письмову відповідь за запитом та направляє її керівнику Служби підтримки або його заступника. За фактом отримання відповіді керівник Служби підтримки або його заступник інформує працівника

Служби підтримки, в роботу якого надійшло Звернення, з метою виконання необхідних дій для підготовки відповіді на Звернення.

5.5. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації в Електронному журналі з обов'язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік) з коротким описом такої відповіді, та обов'язково надаються ТОВ «ФК МБК» за підписом Генерального директора або особи, яка виконує його обов'язки. Після чого Звернення передається працівнику Служби підтримки, в роботу якого надійшло Звернення, для занесення його у реєстр вихідної кореспонденції та відправки Споживачу.

5.6. Якщо Звернення надійшло до ТОВ «ФК МБК» у письмовій паперовій формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі – офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Споживач не просить у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Споживачу у вигляді сканованої копії на його електронну адресу.

5.7. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору Звернення надано вичерпну відповідь.

5.8. Скановані копії відправлених відповідей зберігаються в окремих електронних архівах ТОВ «ФК МБК».

5.9. Після закінчення строків зберігання Звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ

6.1. Прийом телефонних дзвінків Службою підтримки за зверненнями Споживачів здійснюється за номером телефону: 044-200-09-02, та іншими офіційними номерами ТОВ «ФК МБК», зазначеними на Веб-сайті.

6.2. Графік роботи Служби підтримки цілодобовий, без вихідних та святкових днів (режим 24/7).

6.3. Служба підтримки розглядає наступні Звернення Споживачів:

- Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру;

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

6.4. Відповіді на Звернення, що розглядаються Службою підтримки, надаються безпосередньо під час звернення Споживачів.

6.5. Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції Служби підтримки, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у Споживача контактний номер, за яким зручно зв'язатися та направляє питання до керівника Служби підтримки або його заступника. Після отримання відповідей від керівника Служби підтримки або його заступника щодо викладених Споживачем питань, працівник Служби підтримки повторно телефонує такому Споживачу та надає інформацію.

6.6. Працівники Служби підтримки під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності прохання від Споживача – перейти на зручну мову спілкування), представлення працівника (зазначення імені);

2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

3) надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

4) подякувати за телефонний дзвінок.

6.7. У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки попереджує про те, що розмова буде припинена.

Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Служби підтримки має право припинити спілкування з таким Споживачем.

6.8. При зверненні Споживачів з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді ТОВ «ФК МБК», працівник Служби підтримки звертається до керівника Служби підтримки або його заступника та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник Служби підтримки інформує Споживача про результат розгляду запиту, за необхідності консулюється з керівником Служби підтримки або його заступником. Якщо запит не виконаний, працівник Служби підтримки інформує Споживача про те, що Звернення знаходиться на розгляді керівника Служби підтримки. У разі закінчення строків надання відповіді працівник Служби підтримки зв'язується з працівником Служби підтримки, в роботу якого надійшло Звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Споживачу, а також повідомляє про факт недотримання строків керівника Служби підтримки.

7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

7.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до ТОВ «ФК МБК» в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до ТОВ «ФК МБК» в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

7.2. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність ТОВ «ФК МБК», звернення Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, Національного банку України та інших державних органів, що звертаються в інтересах громадян розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

7.3. У разі надходження до ТОВ «ФК МБК» запитів від народних депутатів та державних органів, державних органів, що здійснюють регулювання та нагляд за діяльністю ТОВ «ФК МБК», працівником з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК» проводиться реєстрація такого запиту в Електронному журналі, з подальшою підготовкою відповіді. Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються працівником з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК». Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний у Зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у Зверненні не зазначено, відповіді направляються на офіційну поштову адресу відповідного органу.

8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

8.1. Строки розгляду Звернень обчислюється у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого Звернення. Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на Звернення. Надання відповідей здійснюється ТОВ «ФК МБК» з дотриманням наступних строків:

№	Категорія Звернення	Строки розгляду та надання відповіді
1	Звернення Споживачів, що не вимагають додаткового вивчення	Невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання
2	Звернення Споживачів, що вимагають додаткового вивчення	До 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання

3	Складні запити Споживачів	Не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів з моменту отримання
4	Запити від народних депутатів	Не більше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів
5	Запити від Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, Національного банку України та інших органів державної влади	Не пізніше за терміни, вказані в запиті (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК» зв'язується з виконавцем запиту державного органу за телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; у випадку необхідності направляє проміжну відповідь)

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді Звернень та контроль за виконанням вимог цього Порядку покладається на Генерального директора ТОВ «ФК МБК».

9.2. Звернення Споживачів, незалежно від форми їх отримання (письмове, усне або електронне) повинні систематично аналізуватися й узагальнюватися відповідальним працівником з юридичного супроводу ТОВ «ФК МБК» та керівництвом ТОВ «ФК МБК». Особлива увага повинна звертатися на усунення причин, що викликають повторні та колективні скарги. Результати аналізу використовуються під час перевірок роботи структурних підрозділів ТОВ «ФК МБК», розробці заходів щодо поліпшення якості роботи працівників структурних підрозділів.

9.3. Письмові (електронні) Звернення та відповіді на них зберігаються протягом 3 (трьох) років.

9.4. При здійсненні контролю звертається увага на строки і повноту розгляду порушених питань, об'єктивність розгляду Звернень, законність і обґрунтованість прийнятих за ними рішень, своєчасність їх виконання і надання відповідей Споживачам.

9.5. Порядок вводиться в дію з наступного дня після його затвердження наказом Генерального директора ТОВ «ФК МБК».

9.6. Зміни та доповнення до даного Порядку вносяться наказом Генерального директора ТОВ «ФК МБК» у встановленому порядку.

9.7. Дія цього Порядку скасовується наказом Генерального директора ТОВ «ФК МБК».

9.8. Якщо надана ТОВ «ФК МБК» відповідь не задовольнила Споживача, і Споживач вважає, що його права порушені, він може направити відповідне звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

9.9. Органом, який здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю ТОВ «ФК МБК» є Національний банк України:

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

Сайт: <https://bank.gov.ua/>

Споживачі фінансових послуг можуть надіслати звернення до Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>