

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Наказ Директора

ТОВ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС»

№09/11/23-2 від «09» листопада 2023р.



\_\_\_\_\_/Л.С. Ніколаснко

## **ПОЛОЖЕННЯ**

**про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг,  
іншими особами та порядок розгляду звернень споживачів, інших осіб  
Товариством з обмеженою відповідальністю «ГЛОБАЛ-ФІНАНС»**

**(нова редакція)**

*м. Київ, 2023*

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, іншими особами та порядок розгляду звернень споживачів, інших осіб ТОВ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС» (надалі – Положення) визначає права та обов'язки ТОВ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС» (надалі – Товариство) та споживачів фінансових послуг Товариства; порядок взаємодії та розгляду Товариством звернень (скарг) клієнтів/споживачів фінансових послуг та інших заявників; контроль Товариства за діями працівників, що залучені до взаємодії із клієнтами/споживачами фінансових послуг; контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

1.2. Положення розроблене на виконання законодавства України про фінансові послуги та умови провадження діяльності з надання фінансових послуг, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.3. Це Положення є внутрішнім документом Товариства, що підлягає розміщенню на сайті Товариства та у місці надання фінансових послуг (або його частина у формі витягу), є обов'язковим до виконання працівниками Товариства та третіми особами (у разі їх залучення), залучених до надання фінансових послуг в Товаристві.

1.4. Терміни в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

1.4.1. **споживач фінансових послуг (споживач)** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу Товариства;

1.4.2. **клієнт** - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу в Товаристві;

1.4.3. **заявник** - клієнт або інші особи, або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України;

1.4.4. **звернення** - це викладені заявником в письмовій та/або усній формі пропозиції, зауваження, заяви, клопотання і скарги щодо фінансових послуг Товариства, діяльності Товариства;

1.4.5. **Товариство/надавач фінансових послуг** - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС», ідентифікаційний код за ЄДРПОУ 40169225, що на підставі відповідних ліцензій надає фінансові послуги з факторингу, кошти у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, та послуги з фінансового лізингу, а також інші послуги (операції), пов'язані з наданням таких фінансових послуг, у випадках, прямо визначених чинним законодавством України, та внесено до Державного реєстру фінансових установ;

1.4.6. **електронна адреса Товариства** - [GL\\_office@global-finance.com.ua](mailto:GL_office@global-finance.com.ua) ;

1.4.7. **поштова адреса Товариства /місцезнаходження Товариства / місце надання фінансових послуг** - Україна, 04119, м. Київ, вул. Дорогожицька, 1;

1.4.8. **сайт Товариства** - <https://global-finance.com.ua> ;

1.4.9. інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами України та іншими нормативно-правовими актами України.

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ТА НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. **Споживач під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо надання фінансових послуг Товариством має право на:**

2.1.1. належну якість послуг та обслуговування;

2.1.2. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання

державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.3. обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.4. відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, якщо інше не передбачене договором про надання фінансових послуг або чинним законодавством України;

2.1.5. захист своїх прав шляхом досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг чи шляхом звернення до суду та інших уповноважених державних органів;

2.1.6. звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами, пропозиціями, за роз'ясненнями щодо фінансових послуг Товариства та його статутної діяльності, письмово або усно в порядку передбаченому даним Положенням;

2.1.7. звернутися до Національного банку України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі у разі порушення Товариством порядку розгляду звернень споживача фінансових послуг.

Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг Національним банком України розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Онлайн-форма для звернень до Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

2.1.8. вимагати усунення будь-яких порушень своїх прав на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про фінансові послуги Товариства;

2.1.9. прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

2.1.10. конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством України;

2.1.11. інші права, що передбачені чинним законодавством України та/або договором про надання фінансових послуг.

## **2.2. Споживач зобов'язаний:**

2.2.1. відповідально обирати фінансову послугу, перед укладенням договору про надання фінансових послуг попередньо ознайомитися з положеннями договору про надання фінансових послуг, та з інформацією, яку Товариство розміщує на своєму сайті та надає в письмовому вигляді споживачу, необхідну для отримання фінансових послуг, для прийняття усвідомленого рішення;

2.2.2. звернутися за роз'ясненнями до працівників Товариства щодо умов та правил надання фінансових послуг Товариством, в разі необхідності - до укладення договору про надання фінансових послуг;

2.2.3. користуватися послугами надавача фінансових послуг згідно з цільовим призначенням та дотримуватися умов, що встановлені договором про надання фінансових послуг;

2.2.4. подати (надіслати) до Товариства звернення, що відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян»;

2.2.5. надавати на вимогу Товариства достовірну, повну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог чинного законодавства України;

2.2.6. враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням фінансової послуги;

2.2.7. належним чином виконувати інші вимоги та умови, що передбачені чинним законодавством України, внутрішніми правилами Товариства про надання фінансових послуг та укладеним/ими з Товариством договором/ами щодо надання фінансових послуг.

### **2.3. Товариство має право:**

2.3.1. залучати третіх осіб до процесу надання фінансових послуг, до процесу розгляду звернень (скарг) споживачів, до процесу взаємодії зі споживачами, в тому числі для врегулювання простроченої заборгованості;

2.3.2. не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також, з якого неможливо встановити авторство;

2.3.3. не розглядати повторні звернення споживачів фінансових послуг, які від одного того ж громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними;

2.3.4. та інші права передбачені чинним законодавством України та умовами договору, укладеного із споживачем.

### **2.4. Товариство зобов'язане:**

2.4.1. здійснювати в межах своїх повноважень захист персональних даних відповідно до внутрішніх положень про порядок захисту та обробки персональних даних та вимог чинного законодавства України;

2.4.2. прийняти до розгляду звернення, оформлені належним чином і поданні в установленому порядку;

2.4.3. надати відповідь на звернення споживача у терміни передбачені цим Положенням та чинним законодавством України;

2.4.4. дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами, встановлених цим Положенням;

2.4.5. забезпечити відповідальне ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг;

2.4.6. здійснювати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, в порядку, передбаченому даним Положенням, та відповідно до вимог чинного законодавства України;

2.4.7. забезпечувати реалізацію прав споживачів фінансових послуг та нести відповідальність відповідно до чинного законодавства України;

2.4.8. забезпечувати відповідальну ділову поведінку осіб, які надають фінансові послуги та здійснюють взаємодію із споживачами фінансових послуг та іншими особами;

2.4.9. забезпечувати своєчасне надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, Товариство, та про його фінансовий стан;

2.4.10. не обмежувати права споживача фінансових послуг у виборі форм і джерел одержання інформації, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України;

2.4.11. виконувати належним чином умови укладених договорів із споживачами фінансових послуг та вимоги чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів та надання фінансових послуг.

## **3. ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ, ПОРЯДОК ЇХ ОФОРМЛЕННЯ ТА ШЛЯХИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА**

3.1. Звернення споживача має бути оформлене відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян», звернення, оформлене без дотримання вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять календарний днів від дня його надходження.

3.2. Звернення споживача (клієнта) або іншої особи, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені усно, письмово в паперовому або електронному вигляді.

3.2.1. Усне звернення викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та фіксується (записується) Товариством за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників. Відповідальний працівник Товариства обов'язково має до початку взаємодії (розмови) попередити про таку фіксацію та отримати згоду заявника, якщо така згода не отримана під час підписання договору про надання фінансових послуг.

Про особистий прийом клієнт або інша особа, що діє від імені клієнта, має заздалегідь домовитися з Товариством щодо часу зустрічі, враховуючи побажання учасників щодо їх зручності.

При надходженні усного звернення за телефоном відповідальний працівник Товариства вислуховує заявника, реєструє його звернення, в разі можливості надає відповідь усно в телефонному режимі одразу або передзвонивши заявнику після уточнення запитаної інформації на зазначений ним номер телефону.

В усному зверненні заявник зазначається: прізвище, ім'я, по батькові (найменування); місце проживання або місцезнаходження (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь); контактний телефон; електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь; суть порушеного питання.

У випадку, якщо вирішити безпосередньо порушене в усному зверненні питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, уповноважений працівник має порекомендувати заявнику оформити звернення у письмовій формі.

У разі, якщо заявник в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку працівник Товариства повідомляє заявника про те, що йому необхідно направити звернення засобами поштового зв'язку або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Товариства: як електронне звернення.

3.2.2. Письмове звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Товариства або передане заявником особисто за адресою місцезнаходження Товариства має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові (найменування) клієнта чи представника клієнта, місце проживання (місцезнаходження) та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення також може бути надіслане електронною поштою (електронне звернення) на електронну поштову скриньку Товариства.

Електронне звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. 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 електронного підпису при надсиланні електронного звернення споживачем та іншими громадянами не вимагається. Електронне звернення, надіслане без застосування електронного підпису споживачем та іншими громадянами, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом споживача (громадянина) із зазначенням дати. Електронне звернення може бути надіслане з накладенням кваліфікованого електронного підпису заявника.

Якщо звернення підписується представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку,

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

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

3.4. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.5. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, про що повідомляється заявнику.

#### **4. ОБЛІК ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА МЕХАНІЗМ ЇХ РОЗГЛЯДУ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ ТОВАРИСТВА**

4.1. Облік та реєстрація звернень заявників здійснюється Відділом по роботі з клієнтами, шляхом прийняття звернень та реєстрації їх в день надходження до Товариства в Журналі обліку звернень клієнтів та інших осіб Товариства з обмеженою відповідальністю «ГЛОБАЛ-ФІНАНС» (надалі – Журнал), що складений за формою згідно з Додатком 1 до цього Порядку та ведеться відповідальною особою в електронному вигляді.

4.2. Прийом телефонних дзвінків Відділом по роботі з клієнтами Товариства за зверненнями заявників здійснюється за номером телефону: +38 (044) 225-12-14, або іншими номерами за домовленістю учасників відносин, в робочі години та робочі дні Товариства.

4.3. Відділом по роботі з клієнтами розглядаються наступні звернення заявників:

- звернення, в яких порушено питання довідкового характеру;
- звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді заявнику.

4.4. Відповіді на звернення, що розглядаються Відділом по роботі з клієнтами, надаються останнім безпосередньо під час звернення заявників.

4.5. Якщо питання, з якими звернувся заявник, не належать до компетенції Відділу по роботі з клієнтами, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового звернення в паперовій або електронній формі.

4.6. Звернення заявників, що є клієнтами Товариства, розглядаються після ідентифікації такого заявника.

Працівник Відділу по роботі з клієнтами просить назвати ПІБ заявника, реєстраційний номер облікової картки платника податків, місце реєстрації, та реквізити договору про надання фінансових послуг. Якщо заявник юридична особа, клієнт повинен назвати ПІБ представника клієнта (дані про якого внесені до клієнтської бази Товариства), код за ЄДРПОУ, місцезнаходження клієнта, та реквізити договору про надання фінансових послуг.

Якщо дані, що вказуються заявником під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в клієнтській базі Товариства, ідентифікація заявника вважається пройденою, після чого Відділ по роботі з клієнтами має право надати такому заявнику інформацію, що ним запитується, в межах компетенції Відділу по роботі з клієнтами. Якщо телефонна ідентифікація заявника не пройдена, Відділ по роботі з клієнтами відмовляє заявнику у наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову.

4.7. Працівники Відділу по роботі з клієнтами при телефонній розмові з заявниками повинні дотримуватися наступних правил:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності згоди від заявника – перейти на зручну мову спілкування), представлення представника (зазначення імені, найменування надавача фінансових послуг) та інформування заявника про те, що телефонна розмова фіксується (записується) Товариством за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників;

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

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

5) подякувати за телефонний дзвінок.

4.8. У разі застосування заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Відділу по роботі з клієнтами попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо заявник після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, а також його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Відділу по роботі з клієнтами має право припинити спілкування з таким заявником.

4.9. При зверненні заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник Відділу по роботі з клієнтами звертається до відповідного співробітника Товариства, що є відповідальним працівником за підготовку проєкта письмової відповіді та уточнює інформацію.

Якщо запит виконаний, працівник Відділу по роботі з клієнтами інформує заявника про результат розгляду звернення.

Якщо запит не виконаний, працівник Відділу по роботі з клієнтами інформує заявника про те, що звернення знаходиться на розгляді у відповідального працівника. У разі закінчення термінів надання відповіді працівник Відділу по роботі з клієнтами зв'язується з відповідальним працівником, в роботу якого надійшло звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію заявнику.

4.10. Працівник Відділу по роботі з клієнтами при надходженні письмового звернення зобов'язаний:

- перевірити (встановити), чи фізична та/або юридична особа є клієнтом Товариства;
- перевірити дотримання вимог оформлення скарги згідно розділу 3 цього Положення. Звернення повинні бути викладені українською мовою, розбірливим почерком, пронумеровані кожні сторінки, підписані та скріплені печаткою (у разі наявності) – якщо заявник є юридична особа;
- зареєструвати звернення в Журналі;
- передати скаргу відповідальному працівнику Товариства для її розгляду.

4.11. Відділ по роботі з клієнтами у разі необхідності повинен проінформувати заявника про можливість проведення особистої зустрічі з ним працівником Відділу по роботі з клієнтами, спеціалістом Товариства (юрисконсульт, бухгалтером, та/або іншої особи, до компетенції якої належить розгляд відповідного питання, порушеного в зверненні). У разі отримання згоди заявника щодо проведення зустрічі, узгодити з ним дату та час, місце зустрічі, що будуть для нього зручними та попередити про фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, про необхідність пред'явлення заявником під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Відділ по роботі з клієнтами має отримати інформацію від працівника Товариства (юрисконсульта, бухгалтера, та/або іншої особи, до компетенції якої належить розгляд відповідного питання, порушеного в зверненні) та особи, що уповноважена розглядати звернення споживачів/клієнтів (у разі необхідності) щодо акцептування місця, дати і часу проведення зустрічі та проінформувати заявника засобами телефонного зв'язку чи електронною поштою щодо підтвердження місця, дати і часу проведення зустрічі.

## 5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Обов'язки працівника Відділу по роботі з клієнтами, що уповноважений розглядати звернення (згідно наказу директора Товариства):

- прийняти до виконання звернення клієнта, іншої особи;
- сформулювати план робіт на день відповідно до переліку звернень клієнтів та інших осіб;
- протягом трьох робочих днів з дня отримання звернення заявника проаналізувати ситуацію, що склалася із заявником та визначити дії, які необхідно здійснити для урегулювання питань, порушених в зверненні;
- ініціювати залучення працівника Товариства (юрисконсульта, бухгалтера, та/або іншої особи, до компетенції якої належить розгляд відповідного питання, порушеного в зверненні) для вирішення питань, порушених в зверненні;
- за фактом отримання відповіді від інших працівників Товариства особа, що уповноважена розглядати звернення, виконує необхідні дії для підготовки, оформлення відповіді на звернення;
- за необхідності бути присутнім на особистій зустрічі зі заявником по розгляду та врегулюванню його звернення (скарги);
- всі дії, пов'язані з виконанням визначених обов'язків, постійно фіксувати в Журналі, відповідно до затвердженої форми.

5.2. Працівник Товариства (юрисконсульт, бухгалтер, та/або інша особа, до компетенції якої належить розгляд відповідного питання, порушеного в зверненні) зобов'язаний:

- прийняти до виконання від Відділу по роботі з клієнтами Товариства звернення від клієнта або іншої особи;
- протягом трьох робочих днів з дня отримання від Відділу по роботі з клієнтами Товариства звернення заявника проаналізувати ситуацію, що склалася зі заявником та проінформувати Відділ по роботі з клієнтами та працівника, що уповноважений розглядати звернення, щодо дій, які необхідно здійснити для урегулювання питань, порушених у зверненні;
- за необхідності бути присутнім на особистій зустрічі зі заявником по розгляду та врегулюванню його скарги.

5.3. Відповіді на звернення обов'язково надаються Товариством за підписом директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки. Після чого звернення передається уповноваженому працівнику Товариства для занесення його у реєстр вихідної кореспонденції та відправки заявнику.

5.4. Якщо звернення надійшло до Товариства у письмово-паперовій формі – офіційна відповідь заявнику направляється на поштову адресу, вказану у зверненні та/або визначену в договорі про надання фінансових послуг. При надходженні електронного звернення відповідь надається на електронну поштову адресу заявника, яку він зазначив у своєму зверненні та/або визначену в договорі про надання фінансових послуг.

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

5.6. Відповідь на звернення споживача надається державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», якщо інше не встановлено законодавством.

5.7. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.



5.8. Якщо письмове звернення не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення по ньому, в термін не більше 15 календарних днів надається письмова відповідь з відповідними роз'ясненнями.

5.9. Якщо питання не входить до повноважень надавача фінансових послуг, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення.

5.10. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло до 9:00 або після 18.00 у робочий день або у вихідний, чи святковий, неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

5.11. Звернення та запити, що надходять від державних органів, інших громадян, що звертаються в інтересах споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

5.12. Розгляд та надання відповіді на запит від правоохоронних органів - протягом 10 календарних днів від дня отримання Товариством або не пізніше строку, що зазначений у запиті.

Адвокатський запит - протягом 5 робочих днів з дня його отримання Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

Запити від народних депутатів України - не більше 30 календарних днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 календарних днів.

Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті Національного банку України (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді).

5.13. Останнім днем строку розгляду звернень/запитів є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

5.14. Копії (оригінали) звернень, відправлених відповідей зберігаються в особових справах клієнтів Товариства в паперовому вигляді або на сервері в електронному вигляді.

5.15. Після закінчення термінів зберігання звернення клієнтів та інших осіб та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

Термін зберігання звернень клієнтів та інших осіб та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням, становить 5 років.

## **6. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВОМ ЗА ДІЯМИ ПРАЦІВНИКІВ, ЩО ЗАЛУЧЕНІ ДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ/СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

6.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання звернення та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповіді на звернення покладається на Відділ по роботі з клієнтами.

6.2. Відповідальність за розгляд звернень, якість, повноту надання заявникам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів та інших заявників, які надходять до Товариства, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Товариства, які надають відповідь.

6.3. Контроль за дотриманням законодавства України при розгляді звернень (скарг) заявників покладається на директора Товариства.

## **7. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ**

7.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

7.2. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та/або врегулювання простроченої заборгованості, призначає окрему відповідальну особу за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

7.3. Порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється окремим(-и) внутрішнім(-и) документом(-ами) Товариства, в залежності від типу послуги, що надається, та умов укладеного з такою третьою особою договору.

7.4. Відповідальна особа за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб зобов'язується на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

## **8. ПОРЯДОК ВВЕДЕННЯ В ДІЮ**

8.1. Положення водиться в дію на підставі наказу директора Товариства.

8.2. Положення розповсюджується на всі структурні підрозділи Товариства, діяльність яких пов'язана із наданням фінансових послуг Товариства, взаємодією з клієнтами Товариства та іншими особами та розглядом звернень заявників, а саме: Відділ по роботі з клієнтами, Юридичний відділ, Бухгалтерію, в тому числі на осіб, що не є штатними працівниками Товариства та залучені Товариством на підставі договірних відносин до надання фінансових послуг та взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості.

8.3. Зміни та доповнення до Положення оформлюються додатком до цього Положення, або викладенням його в новій редакції на підставі наказу директора Товариства.

8.4. У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, в тому числі у зв'язку із внесенням змін до законодавства, це Положення діятиме лише у тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України.

Додаток 1 до Положень  
про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг,  
іншими особами та порядок розгляду звернень споживачів,  
інших осіб Товариством з обмеженою відповідальністю  
«ГЛОБАЛ-ФІНАНС»

ФОРМА

**ЖУРНАЛ**  
**обліку звернень клієнтів та інших осіб**  
**Товариства з обмеженою відповідальністю «ГЛОБАЛ-ФІНАНС»**

| № п/н | Дата<br>звернення<br>та час | Поштова<br>адреса<br>заявника | Короткий<br>опис<br>змісту<br>звернення | ПБ або<br>найменування<br>заявника,<br>номер тел., e-<br>mail | Прийняті<br>міри,<br>результат<br>розгляду<br>звернення | Виконавець<br>та дата<br>надання<br>відповіді на<br>звернення |
|-------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|       |                             |                               |                                         |                                                               |                                                         |                                                               |
|       |                             |                               |                                         |                                                               |                                                         |                                                               |