

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора
ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ»

№24-3 від 02.08.2021 року

Директор Корецька І.С.

**ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ПОДАНИХ ЧЕРЕЗ
ВЕБСАЙТ ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цими правилами розгляду звернень споживачів фінансових послуг, поданих через вебсайт ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ» (далі - Правила) ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Є ГРОШІ КОМ» (далі - Компанія) регулює порядок та процедуру розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, які подаються через офіційний вебсайт Компанії.

1.2. Правила розроблені у відповідності до Конституції України, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів, що регулюють права споживачів фінансових послуг.

1.3. Ці Правила не регулюють порядок розгляду звернень клієнтів, контрагентів та інших третіх осіб, які подаються у порядку письмовому порядку або через особистий кабінет позичальника.

1.4. Ці Правила затверджені з метою належного та своєчасного розгляду Компанією звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб з метою забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень, оперативного вирішення порушених у них питань та запобігання в подальшому таким порушенням, а також підвищення іміджу та довіри до Компанії.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ

Вебсайт — сайт Компанії за адресою <https://e-groshi.com/>, через який приймаються звернення;

Компанія — ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ»;

Уповноважений представник — відповідальний працівник Компанії, який призначається для розгляду Звернення Заявника та надання відповіді Заявнику;

Звернення — запит Заявника на отримання інформації та/або консультації щодо фінансових послуг, які надає Компанія, або скарга на дії уповноважених осіб Компанії;

Заявник — споживач фінансових послуг, а також інша фізична особа, яка подала звернення через Вебсайт Компанії за адресою <https://e-groshi.com/>.

Особистий кабінет позичальника - сукупність захищених сторінок, що формуються клієнту в момент його реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі (особистий розділ клієнта), за допомогою якого клієнт здійснює повну взаємодію з Компанією, має постійний доступ до інформації/документів, пов'язаних з наданими Компанією фінансовими послугами.

Інші терміни визначаються та тлумачаться згідно чинного законодавства України.

3. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ

3.1. Всі звернення, що підлягають розгляду у порядку цих Правил, подаються Заявником через Вебсайт Компанії за формою, визначеною Компанією.

3.2. У Зверненні Заявник має викласти конкретне питання, що слугує підставою для подачі Звернення, навести всю іншу необхідну інформацію, яка має бути врахована Компанією під час розгляду Звернення, у тому числі шляхом долучення файлів до Звернення, та значити форму зв'язку, на яку Компанії слід надати відповідь на Звернення.

Звернення викладаються за вибором Заявника українською або російською мовою.

У разі, якщо Заявником не заповнено всі поля форми звернення, або не викладено суть порушеного питання, або зі змісту викладеного не вбачається можливість з'ясувати суть порушеного питання та надати відповідь по суті, Компанія залишає за собою право відмовити у реєстрації та/чи розгляді такого Звернення.

3.3. Звернення вважається поданим з моменту отримання Заявником на Вебсайті та/чи в особистому кабінеті позичальника повідомлення про факт успішного подання звернення за формою, визначеною Компанією.

4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕННЯ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ УПОВНОВАЖЕНОГО ПРЕДСТАВНИКА

4.1. Після отримання Звернення Компанія здійснює його реєстрацію в окремому порядку, визначеному внутрішніми алгоритмами Компанії, та присвоює йому внутрішній реєстраційний номер.

Компанія залишає за собою право відмовити в реєстрації та у розгляді отриманого Звернення у разі, якщо:

- Заявником не заповнено всі поля форми Звернення;
- Заявником не викладено суть порушеного питання, або зі змісту викладеного не вбачається можливість з'ясувати суть порушеного питання;
- Звернення подане не за належністю;
- Звернення подане щодо того самого питання, яке вже було повністю вирішене Компанією на момент подання Звернення;
- зі змісту Звернення не вбачається суті поставленого питання або вимог Заявника;
- персональні дані, зазначені Заявником у Зверненні, який є клієнтом Компанії, повністю або частково не співпадають з персональними даними, які наявні щодо нього у базі персональних даних клієнтів;
- Заявник неналежним чином заповнив форму Звернення, що призвело до анонімності звернення та унеможливило надання йому відповіді по суті.

4.2. Звернення Компанія реєструє днем отримання, а у разі, якщо Звернення подане після 17 години 00 хвилин — залишає за собою право зареєструвати звернення наступним днем.

4.3. Після реєстрації Звернення Компанія у день його отримання призначає Уповноваженого представника, який відповідальний за розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання.

4.4. Компанія веде зведений журнал реєстрації звернень. Журнал ведеться Компанією в електронному та/або паперовому вигляді.

До журналу заноситься інформація про кожне Звернення, зареєстроване Компанією, в обсязі, який визначає Компанія.

5. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Кожне Звернення розглядається уповноваженим представником від імені Компанії у порядку, визначеному цими Правилами.

5.2. Загальні принципи розгляду Звернення - оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни, а також якість та об'єктивність, що означає, що Компанія намагається надавати максимальну повну та вичерпну інформацію на Звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді.

5.3. Розгляд Звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Компанії;
- аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Компанії додаткової інформації, необхідної для належного розгляду Звернення;
- відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати Заявника.

5.4. Строк розгляду Звернення складає від однієї години до 10 робочих днів з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають

вивченню Компанією з метою надання повної, належної та достатньої відповіді Заявнику по суті.

Загальний строк розгляду Звернення у будь-якому разі не перевищує 30 календарних днів від дня його реєстрації.

5.5. Під час розгляду Звернення Уповноважений представник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Компанії будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду Звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання Заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки.

Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит Уповноваженого представника, у цьому разі Звернення розглядається за наявними у ньому матеріалами та інформацією.

5.6. Вся інформація та документи, отримані Уповноваженою особою у порядку розгляду Звернення, використовується особою та Компанією виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

5.7. Відповідь на звернення надається Заявнику у спосіб, визначений ним під час заповнення форми Звернення на Вебсайті Компанії, у тому числі у телефонному режимі.

5.8. Звернення вважається опрацьованим, якщо Компанією розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а Заявнику надано відповідь на Звернення.

6. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

6.1. Шляхом подання Звернення Заявник підтверджує, що він ознайомлений з Політикою конфіденційності, обробки та захисту персональних даних, розміщеною на Вебсайті у розділі «Документи», у т.ч. з інформацією щодо володільця та розпорядника персональних даних, та надає згоду Компанії на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого Звернення.

Мета обробки — розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання.

Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається Заявником у Зверненні самостійно за власним волевиявленням.

6.2. Компанія забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Заявник надав у Зверненні чи у процесі взаємодії з Уповноваженим представником Компанії.

Зазначена інформація використовується Компанією виключно з метою обробки Звернення Заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

6.3. Компанія як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 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 тому числі таких, які отримані від Заявника в окремому порядку) протягом 5 років з моменту отримання Звернення.

7. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Компанії з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів заявників, а також має право призначити відповідну службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Компанії, викладених Заявником у Зверненні.

7.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага Компанією приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих

питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Компанії, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

7.3. Компанія враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Ці Правила затверджуються наказом директора Компанії, набувають чинності з дати їх затвердження, та підлягають оприлюдненню на сайті Компанії у загальному порядку.

8.2. Правила діють включно до дати публікації Правил в новій редакції, шляхом публікації документу на сайті Компанії для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

8.3. Компанія має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в Правила шляхом викладення Правил у новій редакції.

8.4. У всьому іншому, що не врегульоване цими Правилами, Компанія керується чинним законодавством України та наданням пріоритету законним правам та інтересів заявників.

**Директор
ТОВ «ФК «Є ГРОШІ КОМ»**

І.С. Корецька