

Затверджено  
Рішенням Загальних зборів учасників  
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД  
ВІЛАРД» ГАЖИЙСЬКА ТА ТИТАРЕНКО»  
Протокол №3/22 від 19.09.2022 року

Голова зборів \_\_\_\_\_ К.В. Титаренко

**Порядок**  
**розгляду звернень споживачів фінансових послуг**  
**у ПОВНОМУ ТОВАРИСТВІ «ЛОМБАРД ВІЛАРД» ГАЖИЙСЬКА ТА**  
**ТИТАРЕНКО»**

м. Білгород-Дністровський

## 1. Загальні положення

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг у Повному товаристві «Ломбард Вілард» Гажійська та Титаренко (далі – Порядок) створено із урахуванням норм, викладених в Законі України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 за № 393/96-ВР, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, що затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 та інших нормативно правових-актів, в т.ч. внутрішніх нормативно-правових актів Повного товариства «Ломбард Вілард» Гажійська та Титаренко (далі – Ломбард).

Порядок визначає єдиний алгоритм роботи зі зверненнями споживачів у Ломбарді працівниками, до функціональних обов'язків яких належить робота з клієнтами.

Порядок встановлює систему обліку звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі разом – звернення) фізичних осіб, які є споживачами фінансових послуг Ломбарду та визначає порядок взаємодії працівників Ломбарду під час опрацювання таких звернень.

Порядок визначає послідовність процесу роботи зі зверненнями споживачів і направлений на своєчасне урегулювання суперечливих ситуацій, що виникають у роботі з споживачами.

## 2. Терміни та визначення

**Відповідальний співробітник** – працівник Ломбарду до обов'язків якого належить робота з розгляду та обробки звернень споживачів.

**Споживач фінансових послуг** ( далі - Споживач) - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

**Заява** – звернення Споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Ломбарду та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

**Звернення** - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Клопотання** – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Пропозиція (зауваження)** – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Ломбарду та посадових осіб.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Споживача, порушених діями (бездіяльністю), посадових осіб Ломбарду.

### 3. Розгляд Ломбардом звернень споживачів фінансових послуг.

Звернення споживачів фінансових послуг можуть бути надані Ломбарду та викладені письмовою та усній формі у вигляді пропозиції, заяви ( клопотання) та скарги. Звернення до Ломбарду оформлюються у довільної формі, яка має не суперечити вимогам чинного законодавства.

До Ломбарду звернення Споживачів надходять через такі канали:

- пошта;
- електронна пошта;
- звернення за телефонами вказаними на сайті ломбарду;
- особисто.

При особистому первинному зверненні Споживача до Ломбарду з претензією або письмовим зверненням відповідальний співробітник здійснює наступні дії:

- Пропонує Споживачу пред'явити ідентифікаційний документ (паспорт або інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів).
- Проводить верифікацію Споживача та просить його скласти відповідну заяву, (форма заяви є додатком 1 до Порядку). До заяви Споживач додає всі необхідні документи, які підтверджують обставини викладені у заяві ( у разі наявності).
- Перевіряє правильність і коректність оформлення звернення Споживача, а також наявність документів, що підтверджують факти, викладені в заяві.

За проханням Споживача відповідальний співробітник робить копію заяви та надає її Споживачу з відміткою про прийом та реєстрацію.

При отриманні звернення Споживача поштою, електронною поштою, відповідальний співробітник перевіряє звернення на правильність та коректність складення, та у разі оформлення його неналежним чином, повідомляє споживача про необхідність подання звернення оформленим згідно установаного порядку. Звернення оформлене неналежним чином повертається заявнику з роз'ясненням причин повернення не пізніше чім десять днів після його отримання.

Якщо є необхідність копіювання документів на підставі яких проводилась верифікація,та/або документів наданих із заявою відповідальний співробітник має засвідчити ці копії у наступному порядку:

- Виконати копію необхідного документа та передати споживачу на підпис. Споживач підписує кожен сторінку копії написом « Копія вірна» та ставить власний підпис та дату.
- Відповідальний співробітник на засвідчених споживачем копіях ставить напис «Згідно з оригіналом» та власний підпис з посадою та прізвищем та дату засвідчення.

Усі звернення у день їх надходження реєструються у Журналі реєстрації звернень. Журнал реєстрації звернень ведеться у паперової формі згідно додатка 2 до цього Порядку, та забезпечує здійснення реєстрації звернень споживачів. Журнал реєстрації звернень складається:

- порядковий номер;
- дата підписання ( надсилання) звернення;
- дата надходження звернення та реєстраційний індекс звернення;
- прізвище, ім'я та по батькові( за наявності) особи, яка звертається;
- звідки надіслано;

- вид звернення ( письмово чи усно);
- стислий зміст звернення;
- прізвище, ім'я та по батькові працівника, який прийняв звернення;
- рішення, прийняті за результатами звернення;
- дату та номер вихідного документа ( у разі надсилання відповіді в письмовій формі);
- дату відповіді ( якщо відповідь надається усно).

Відповіді на звернення готуються відповідальним співробітником. Підписуються директором Ломбарду та інформація про них вноситься до журналу реєстрації звернень. Письмова відповідь на звернення формується та надається за вимогою Споживача на адресу, яку буде вказано у зверненні ( у тому числі на електронну), чи особисто Споживачу на його прохання. Усна відповідь надається по телефону чи особисто на вибір Споживача.

#### **4. Строки розгляду та надання відповіді на звернення**

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор ломбарду встановлює необхідний термін/строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Відповіді надаються у наступні строки:

- заява – 30 календарних днів;
- скарга – 30 календарних днів;
- пропозиція – 7 робочих днів .

#### **5. Звернення Споживача до Національного банку України**

Споживач має право, у разі потреби ( якщо Ломбард надав відповідь на звернення, яка не задовольняє Споживача, чи у будь якому іншому разі на розсуд споживача) звернутися до Національного банку України.

При зверненні до Національного банку України Споживач може використовувати розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

<https://bank.gov.ua/ua/contacts>

#### **6.Заключні положення**

Порядок набирає чинності після затвердження Загальними зборами засновників .

У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що регламентуються даним документом, Порядок є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.

Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими нормативно – правовими актами України, Законом України «Про звернення громадян», внутрішніми нормативними документами Ломбарду, окремими рішеннями, наказами/розпорядженнями директора Ломбарду.

Додаток 1

*Приклад оформлення звернення в довільній формі*

Директору ПТ «Ломбард Вілард»

від \_\_\_\_\_ (ПІБ)

Паспорт серія \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Орган та дата видачі: \_\_\_\_\_

Адреса місця проживання: \_\_\_\_\_

Контактний тел. \_\_\_\_\_

Договір № \_\_\_\_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_

Заява

Додаються копії документів у кількості \_\_\_\_ шт.:

Дата

Підпис

Додаток N 2

**ЖУРНАЛ  
реєстрації звернень громадян**

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), заявника	Звідки надіслано,	Вид звернення, форма та ознака надходження	Основні та додаткові питання		Прізвище, ім'я та по батькові працівника, який прийняв звернення	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду	Дата відповіді дата та номер вихідного документу
						короткий зміст	індекси				
1	2	3	4	5	6	7	7а	8	9	10	11