

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Генерального Директора
ТОВ «БА «ПристаВ Україна»
від "01" серпня 2021 року № 01082021/1-ПРЗ
Венніков О.А.



**ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду звернень споживачів**

Розділ 1. Загальні вимоги та мета

1.1. Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів. Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про споживче кредитування».

Розділ 2. Приймання звернень

2.1. Звернення/запити надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

2.2. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

2.3. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

2.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане 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 кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні Товариства та записується (реєструється).

2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Розділ 3. Реєстрація звернень

3.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень.

3.2. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень, перед реєстрацією обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

3.3. Товариство веде єдину базу даних щодо звернень незалежно від механізму їх розгляду.

Розділ 4. Організація розгляду звернень

4.1. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

4.1.1. якщо відповідне звернення подане в усній формі - у день його отримання;

4.1.2. у робочий день отримання звернення - якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 2 години до завершення робочого дня.

4.2. Товариство розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено Законом України «Про споживче кредитування» та іншим чинним законодавством.

4.3. Розгляд звернення здійснюється при дотриманні наступного алгоритму:

- Отримання усного, письмового звернення або в звернення в електронному вигляді;

- Попереднє опрацювання звернення;

- Внесення звернення в Єдину базу даних щодо звернень;

- Визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;

- Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про повідомлення початку розгляду звернення та строки його розгляду;

- У випадку необхідності направлення запиту щодо надання додаткових документів або вчинення інших дій, необхідних для вирішення питання по суті;

- Розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді;

- Надання відповіді споживачу на звернення;

- Направлення відповіді споживачу на звернення;

- Інформування за необхідності органи державної влади про результати

розгляду.

4.4. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень, а також організацією діловодства за зверненнями покладається на відповідальних осіб.

Розділ 5. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

5.1. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

5.2. Автоматизоване зберігання документів здійснюється за хронологічним принципом.

Розділ 6. Заключні положення

6.1 Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Товариства.

6.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Установи, пріоритетними є положення Статуту.