

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням учасника
ТОВ «ФК «ДАСТЕР КАПІТАЛ»
№ 2009/22 від 20.09.2022 р.

Директор _____  **Воропаєва К.А.**



**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНSOVA КОМПАНІЯ «ДАСТЕР КАПІТАЛ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Даний Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг в **ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ДАСТЕР КАПІТАЛ»** (далі – **Порядок**) розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (далі – **Закон про звернення**), Законів України «Про захист персональних даних» (далі – **Закон про персональні дані**), «Про електронні довірчі послуги».

1.2. Цей Порядок визначає порядок організації розгляду звернень громадян (у тому числі з питань діяльності платіжних систем та переказу коштів, включаючи звернення щодо помилкових та неналежних переказів) та надання відповіді на них (далі – звернення), у випадку надання Установою фінансових послуг для фізичних осіб – споживачів даних фінансових послуг.

1.3. Терміни в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

1) **відповідальний працівник за надання відповіді на звернення** (далі – відповідальний працівник) – професіонал з корпоративного управління Установи, який виконує функції у сфері комплаєнс;

2) **Установа** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ДАСТЕР КАПІТАЛ», що надає фізичним особам фінансові послуги.

3) **Заявник** – фізична особа, споживач фінансових послуг Установи, або його законний представник/уповноважена особа.

1.4. Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених чинним законодавством України.

2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА НИХ

2.1. Подання (надсилання) звернення до Установи громадянином (фізичною особою) чи законним представником/уповноваженою особою фізичної особи передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення Установою, а також їх поширення в разі пересилання для розгляду за належністю.

2.2. Звернення адресується Установі або директору Установи.

2.3. Особа – клієнт Установи подає звернення до Установи:

1) засобами поштового зв'язку;
2) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Установи, розміщеної на головній сторінці сайту Установи - <http://daster.in.ua/>;

3) зателефонувавши за номером, розміщеним на головній сторінці сайту <http://daster.in.ua/>.

2.4. Звернення подається окремою особою і викладається в усній або письмовій формі.

2.5. Установа приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення.

2.6. Письмове звернення [у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Установи] подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, установлених у пункті 3.2 розділу 3 цього Порядку.

2.7. Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником із зазначенням дати. Не вимагається застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення, а також звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Установи.

2.8. На вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Установи в паперовому вигляді, працівник Установи проставляє на другому примірнику (копії) звернення дату та вхідний

реєстраційний номер. Цей примірник (копія) повертається особі - заявнику, а перший – залишається в Установі для розгляду та надання відповіді.

2.9. Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Установи, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Установи. Датою подання такого звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти (e-mail) Установи в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

2.10. Усне звернення, що надходить телефоном, реєструється працівником Установи.

2.11. Особа в усному зверненні зазначає інформацію згідно з пунктом 3.2 розділу 3 цього Порядку.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

2.12. Установа попередньо опрацьовує та реєструє звернення в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

Реєстрація звернення здійснюється шляхом унесення відповідних відомостей до Журналу реєстрації звернень громадян (додаток № 1 до Порядку). Журнал реєстрації звернень громадян ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до вимог чинного законодавства України.

Працівник Установи, який здійснив реєстрацію звернення, в той же день повідомляє про надходження такого звернення відповідального працівника та директора Установи.

2.13. Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Установи, у строк, визначений Законом про звернення, пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи - заявника, яка подала це звернення.

Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує директор Установи.

2.14. Відповідальний працівник забезпечує розгляд звернення та готує проект відповіді заявнику. За потреби проведення детальної перевірки інформації, викладеної у зверненні, отримання та опрацювання значного обсягу документів, уключаючи архівні, або здійснення розрахунків відповідальний працівник може залучати інших працівників Установи.

2.15. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом директора Установи.

2.16. Установа надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особи, яка подала таке звернення, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису директора Установи, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді на звернення.

2.17. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

2.18. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповідальним працівником Установи відповіді на нього у Журналі реєстрації звернень громадян.

3. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДІ

3.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Установи особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України.

3.2. У зверненні фізичною особою - заявником (або його законним представником/уповноваженою особою) має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею [для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Установи].

3.3. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

3.4. Особа, яка подала звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам чинного законодавства України.

3.5. Установа не розглядає:

1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття Установою обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;

2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане заявником, з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення вважається анонімним, та не підлягає розгляду;

3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті та на нього Установою було надано обґрунтовану відповідь;

4) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до компетенції Установи.

Про прийняте Установою рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

3.6. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться Установою до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на чинне законодавство України і викладенням мотивів такої відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого Установою рішення.

3.7. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Установи та його посадових осіб, попереджається про відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за подання такого звернення.

3.8. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня його надходження до Установи, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, – не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

За поданням відповідального працівника директор Установи може продовжити строк розгляду звернення (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати та опрацювати значний обсяг документів, включаючи архівні документи, або ж здійснити якісь додаткові розрахунки.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3.9. Звернення осіб, які мають установлені чинним законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

4. ПРАВО ОСОБИ НА ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

4.1. Кожен заявник має право на звернення до НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ, щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо Установа не надала відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або ж якщо отримана відповідь не задовольнила заявника.

4.2. Офіційне Інтернет-представництво НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ: <https://bank.gov.ua>.

4.3. Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

4.4. Посилання на Інструкцію про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НАЦІОНАЛЬНОМУ БАНКУ УКРАЇНИ: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text>.

4.5. Подання звернення до Установи або НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ не позбавляє права заявника на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. У випадку зміни чинного законодавства, яке регулює процедуру звернення громадян – даний Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг не втрачає чинності, а діє в тій частині, що не суперечитиме новому законодавству.

Додаток 1 до Порядку розгляду звернень споживачів фінансових
послуг в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ДАСТЕР КАПІТАЛ»

ЕЛЕКТРОННИЙ ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

№ з/п	Дата надходження звернення	Дата звернення	№ звернення	ПІБ особи, що звернулась	Вид звернення (усне/письмове)	ПІБ працівника, що зареєстрував звернення
1	2	3	4	5	6	7

Зміст звернення	Прийняті рішення	Дата та № вихідного документа (у разі надсилання відповіді у письмовій формі)	Дата відповіді на звернення (якщо відповідь надається в телефонному режимі або електронною поштою)
8	9	10	11