

## ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням єдиного учасника

ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС»

№1-КК від 10 серпня 2021 року

Директор

Телюк С.В.



## ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ В ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС»

### І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цей порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень Клієнтів, контролю за їх виконанням в ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС» (далі - Компанія) та основні вимоги до організації і проведення особистого прийому клієнтів Компанії.

1.2. Під час розгляду звернень, зокрема але не виключно, Компанія керується: Законом України «Про звернення громадян» (далі - Закон про звернення); Законом України «Про доступ до публічної інформації»; Законом України «Про захист прав споживачів»; Законом України «Про захист персональних даних»; Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2021, № 24, ст.205) щодо порядку розгляду звернень та з метою вдосконалення організації розгляду звернень, проведення особистого прийому клієнтів - фізичних осіб, які звертаються за фінансовими послугами Компанії (далі - клієнт), та інформування клієнтів щодо порядку роботи Компанії з розгляду їх звернень (далі - розгляд звернень клієнтів).

1.3. У випадку суттєвих змін нормативно-правових актів Національного банку України (далі - Національний банк/НБУ) та/або інших актів діючого законодавства України та/або внутрішніх документів Компанії в частині вимог до здійснення операцій, що регламентуються цим Положенням, Компанія здійснює ці операції відповідно до вимог чинного законодавства України та/або внутрішніх документів Компанії, які діють на дату проведення операцій.

1.4. Компанія здійснює реєстрацію звернень Клієнтів з можливістю аналізу причин отриманих звернень, подання звернень Клієнтами шляхом заповнення бланка звернення на офіційному вебсайті Компанії, інформування Заявників стосовно стану розгляду їх звернень, уключаючи інформування про прийняття до розгляду звернення, відмову в розгляді звернення, пересилання за належністю, продовження строку розгляду та надсилання відповіді на звернення.

1.5. Компанія організовує розгляд звернень Заявників - юридичних осіб/державних органів з урахуванням вимог чинного Законодавства.

1.6. Метою цього Порядку є забезпечення захисту законних інтересів клієнтів та отримання Компанією зворотньої інформації щодо оцінки клієнтами якості послуг, компетентності працівників та операційних ризиків, що виникають при наданні фінансових послуг.

1.7. Подання (надсилання) клієнтом - фізичною особою звернення до Компанії передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" під час опрацювання звернень Компанією та їх поширення в разі надсилання за належністю.

1.8. Звернення до ТОВ «ФК Ю-БЕЙС» громадян, юридичних осіб у цьому Порядку визначено, як звернення Клієнтів. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.9. Звернення державних органів розглядаються відповідно до законодавства, що визначає їх повноваження.

1.10. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи клієнта/(групи клієнтів);
- створено перешкоди для здійснення Клієнтом його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на Клієнта які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

1.11. За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові звернення Клієнтів.

1.12. Звернення може бути: усне, письмове, електронне; може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

1.13. **Основними принципами розгляду звернень є:**

- ✓ неупередженість;
- ✓ об'єктивність;
- ✓ дотримання вимог чинного законодавства;
- ✓ строковість;
- ✓ швидкість та налагодженість реагування;
- ✓ попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- ✓ забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій

1.14. Компанія розробляє та запроваджує базу даних для прийому, накопичення та обліку поданих звернень і реєстрації обліку особистого прийому клієнтів (далі - база звернень клієнтів - БЗК).

1.15. Усі стадії роботи зі зверненням Клієнта (фізичної особи) відображаються в БЗК.

1.16. До впровадження БЗК облік звернень Клієнтів здійснюється на паперових носіях в Журналі реєстрації.

1.17. **Терміни та скорочення:**

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Компанія                 | - ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС»;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| БЗК                      | - база звернень Клієнтів;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Анонімні повідомлення    | - повідомлення, що не містять персональних даних фізичної особи та які не підлягають реєстрації Компанією.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Відповідальний працівник | - співробітник Компанії, що виконує будь-який з етапів опрацювання звернення;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Телефон Компанії         | - служба підтримки Клієнтів за номером телефону: (044)383 68 73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Звернення                | - звернення, що надійшло до Компанії на e-mail адресу: <a href="mailto:fcyubase@gmail.com">fcyubase@gmail.com</a> , або на поштову адресу Компанії: 01019, а/с: 76 або за місцезнаходженням Компанії: Україна, 03150, місто Київ, вулиця Велика Васильківська, будинок 55<br>Приклад заяви в Додатку №1 до цього документу                                                                                     |
| Клієнт                   | - фізичні особи, юридичні особи, які звертаються до Компанії за фінансовими послугами;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Керівництво Компанії     | - Директор                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Клопотання               | - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод, тощо.<br>До таких звернень (клопотань) Клієнта відносяться, наприклад, клопотання: <ul style="list-style-type: none"><li>- про зниження відсоткової ставки,</li><li>- про реструктуризацію кредитної заборгованості,</li></ul> про становлення індивідуального графіка погашення кредитної заборгованості, тощо. |
| Усне звернення           | - звернення, що надійшло шляхом телефонного зв'язку                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## II. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Звернення Клієнтів-фізичних осіб мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону про звернення. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Клієнта та має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати.

2.2. Звернення Клієнтів-юридичних осіб мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону про звернення, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано уповноваженою особою заявника, а також, за наявності, має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

2.3. Письмове звернення без зазначення місця проживання Клієнта, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та/або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду в Компанії не підлягає.

### **ІІІ. ПРИЙОМ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ**

3.1. Розгляд звернень Клієнтів є важливим засобом отримання інформації щодо роботи Компанії, що сприяє розвитку та удосконаленню роботи Компанії. У роботі із зверненнями Компанія забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог Клієнтів.

3.2. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

3.3. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність Клієнта, незнання мови звернення.

3.4. Реєстрацію звернень Клієнтів в Журналі реєстрації здійснює відповідальний працівник.

3.5. Реєстрації підлягають звернення, які містять в собі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги клієнтів (фізичних осіб).

3.6. Усі звернення повинні бути обліковані в день їх надходження або не пізніше 10:00 наступного дня. Такий облік необхідний для забезпечення контролю за процесом опрацювання звернення, зберігання інформації стосовно послідовності та хронології опрацювання, накопичення загальної інформації стосовно всіх звернень для подальшого аналізу.

3.7. Під час особистого звернення клієнта Компанії з метою оформлення скарги, відповідальний працівник або керівник, в межах своєї компетенції, зобов'язаний вжити всіх можливих заходів для урегулювання претензійної ситуації. У випадку неможливості вирішити питання без оформлення скарги клієнту необхідно запропонувати написати заяву.

3.8. При надходженні усного звернення за телефоном уповноважений працівник вислуховує Клієнта, записує звернення Клієнта до журналу реєстрації звернень Клієнтів (надалі - Журнал реєстрації), в разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу.

3.9. В усному зверненні Клієнт зазначає:

- ✓ прізвище, ім'я, по батькові;
- ✓ місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- ✓ контактний номер телефону;
- ✓ електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- ✓ суть порушеного питання.

3.10. У разі, якщо Клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку співробітник Компанії повідомляє Клієнта про те, що йому необхідно звернутися за юридичною адресою з метою подання звернення в письмовій формі або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Компанії, як електронне звернення.

3.11. При надходженні електронного звернення - відповідь надається на електронну поштову адресу Клієнта, яку він зазначив у своєму зверненні.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Компанії. Якщо електронне звернення надійшло у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

### **ІV. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ, НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ**

4.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», але не виключно, встановлені такі строки розгляду звернень:

- не більше двадцяти п'яти днів від дня їх отримання Компанією, якщо звернення потребують додаткового вивчення і перевірок; в інших випадках - не пізніше 15 днів з дня їх отримання Компанією, з вирішенням питання по суті та наданням заявнику письмової відповіді;

- у випадках, коли для вирішення питання, порушеного у зверненні необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, строки розгляду звернення та надання відповіді на звернення продовжуються за рішенням Директора або

уповноваженою ним особи, про що повідомляється заявнику. При цьому загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

- у разі, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень Компанії, звернення в строк не більше 5 днів з дня їх отримання Компанією пересилається відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення;

- звернення Клієнтів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку (у т.ч. звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»). Такі звернення розглядаються не більше 10 (десяти) робочих днів;

- відповіді на звернення народного депутата України або депутатів місцевих рад надаються у строк, що не перевищує 10 днів з дня їх одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений строк, Компанія зобов'язана повідомити про це народного депутата офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду звернення. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження продовженого строку, не може перевищувати 25 календарних днів з моменту його одержання;

4.2. Відповідно до Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» Компанія зобов'язана не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту надати адвокату відповідну інформацію, копії документів, крім інформації з обмеженим доступом і копій документів, в яких міститься інформація з обмеженим доступом. 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 двадцяти робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

4.3. За результатами розгляду звернення, відповідальний виконавець готує проект відповіді Клієнту та передає його на погодження Директору.

Проект відповіді повинен включати:

- номер та дату реєстрації звернення Клієнта;
- позицію Компанії відносно відхилення, часткового задоволення або повного задоволення вимог Клієнта, яка, зокрема, містить належні пояснення щодо відповідної компенсації за завдані матеріальні збитки (в разі наявності таких збитків у Клієнта);
- обґрунтування позиції Компанії з посиланням на законодавство;
- інформацію про право Клієнта в разі незгоди з результатами розгляду звернення звернутися до НБУ та/або до суду та/або до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

- інформацію про особу, відповідальну за розгляд звернення Клієнта у разі виникнення у нього питань щодо наданої відповіді, включаючи прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, яка підписала відповідь та прізвище, ім'я, по батькові, контактний номер телефону та адресу електронної пошти виконавця.

4.4. Після погодження всіма зацікавленими працівниками проект відповіді передається на підпис Директору.

4.5. Посадові особи Компанії несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Клієнта на звернення, у відповідності до діючого законодавства України.

4.6. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж Клієнта з одного і того ж питання, якщо по першому зверненню надано відповідь по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі тими ж засобами, якими воно отримано.

При наявності в Компанії одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Компанія має право оформити одну відповідь на всі звернення, перелічивши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

4.9. В разі незгоди з отриманою відповіддю Компанії, Клієнт має право:

- ✓ звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Компанія не надала відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень. Інформація щодо порядку розгляду

звернень Національним Банком України розміщена за посиланням (<https://bank.gov.ua/contacts-details#section-2>);

✓ звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів (важливо: подання звернення до Компанії або до Національного банку не позбавляє клієнта такого права).

4.10. Не допускається розголошення одержаних із звернення відомостей про особисте життя Клієнта без його згоди та іншої інформації, якщо така інформація ущемляє права і законні інтереси Клієнта. Не допускається з'ясування даних про особу Клієнта, які не стосуються звернення. На прохання Клієнта, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

4.11. Відповіді на звернення Клієнтів, уповноважених осіб/органів, державних установ, адвокатів, інших суб'єктів господарювання, в яких не зазначається необхідність надання письмових відповідей вважаються інформаційними повідомленнями та письмових відповідей не потребують.

## **V. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ КЛІЄНТІВ**

5.1. Особистий прийом громадян в Компанії проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян».

5.2. Особистий прийом Клієнтів (далі - прийом) проводиться Директором або уповноваженими особами Компанії.

5.3. Прийом Клієнтів здійснюється за попереднім записом (далі - запис).

5.4. Прийом Клієнтів проводиться за адресою: Україна, 03150, місто Київ, вулиця Велика Васильківська, будинок 55.

Попередній запис Клієнтів на прийом проводиться не пізніше, ніж за три робочі дні до дати проведення особистого прийому. Запис проводиться за телефоном: (044)383 68 73.

5.5. Під час запису на особистий прийом у Клієнта або його законного представника з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), запитується документ, що підтверджує повноваження на представлення інтересів Клієнта, з'ясовується зміст питання, що потребує вирішення, чи звертався Клієнт з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, з'ясовуються реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Зазначена інформація вноситься до Журналу обліку особистого прийому Клієнтів (надалі - Журнал обліку прийому) працівником Компанії.

Не допускається з'ясування відомостей про особу Клієнта, що не стосуються його звернення.

За умови надання під час запису на прийом довіреності представника, він може брати участь під час прийому, як представник Клієнта.

5.6. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому Клієнтів не допускається.

5.7. У разі якщо Клієнт або його або представник відмовляє у наданні інформації про себе та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність порушень у Компанії, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

5.8. Клієнтам під час запису на прийом повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок їх доступу до приміщення або надають обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

5.9. Наявність у Клієнта особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися при підготовці та проведенні прийому.

5.10. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно та всебічно розглянути питання, надати відповідно до чинного законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

Посадова особа, яка веде прийом Клієнтів, за результатами розгляду звернення Клієнта має право, керуючись чинним законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

✓ задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

✓ відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

✓ пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

5.11. Про результати розгляду звернення Клієнта повідомляється письмово або усно (за його бажанням), про що здійснюється запис в Журналі обліку прийому під особистий підпис Клієнта.

5.12. За результатами розгляду звернень Клієнтів під час проведення особистого прийому, Директор приймає відповідні заходи щодо усунення виявлених порушень та їх наслідків.

5.13. По кожному питанню, зазначеному у зверненні, готується відповідь та протягом 30 календарних днів направляється Клієнту за адресою (електронною адресою), зазначеною ним при особистому прийомі.

5.14. За бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки може здійснюватися відео- та аудіофіксація проведення особистого прийому, про що клієнт має бути повідомлений перед початком особистого прийому.

## **VI. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ СПРАВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ КЛІЄНТІВ**

6.1. Розглянуті звернення зберігаються у справах, які розміщуються за номером по порядку: - у офісі Компанії. Відповідальна особа за зберігання - Директор;

6.2. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішенням становлять у справі самостійну групу. Відповіді на звернення Клієнтів підшиваються разом з вхідним зверненням, на яке дається відповідь.

6.3. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряються правильність направлення документів до справи та їх повнота (комплектність).

6.4. Звернення, за якими рішення не прийнято, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог цього Порядку, підшивати забороняється.

6.5. Відповідальність за збереження документів за пропозиціями, заявами і скаргами в межах трьох років покладається на: - Директора.

## **VII. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Працівники Компанії несуть персональну відповідальність за невиконання або неналежне виконання своїх функціональних обов'язків, покладених на них цим Порядком, відповідно до вимог чинного законодавства України.

7.2. Кожен новий або діючий працівник Компанії, який задіяний до взаємовідносин із Клієнтами під час надання фінансових послуг, з метою обізнаності порядку розгляду звернень Клієнтів, зобов'язаний не рідше одного разу на рік проходити самонавчання за допомогою даного Положення.

7.3. Цей Порядок вступає в силу з моменту його затвердження та діє до затвердження нового внутрішнього нормативного акту, який регулює вказані питання. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються окремим документом або шляхом його викладення в новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої. Цей Порядок буде переглядатися по мірі необхідності, але не рідше, ніж один раз в три роки.

7.4. У випадку невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі й у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, або внесенням змін до діючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить законодавству України.

7.5. Усі працівники, які взаємодіють з Клієнтами з приводу надання послуг, особисто ознайомлюються з цим Порядком та несуть відповідальність за його виконання.

7.6. Ознайомлення з даним Порядком здійснюється шляхом оприлюднення його на внутрішньому сайті Компанії.

Додаток №1 до Порядку розгляду  
звернень та проведення особистого  
прийому клієнтів в ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС»

**Форма  
звернення клієнта**

яке надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail) або на поштову адресу Компанії  
ТОВ «ФК «Ю-БЕЙС»

|                                                                     |                                  |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Прізвище                                                            |                                  |
| Ім'я                                                                |                                  |
| По батькові                                                         |                                  |
| Місце проживання<br>громадянина<br>(повна поштова адреса)           |                                  |
| Електронна адреса<br>(e-mail)                                       |                                  |
| Номер телефону                                                      |                                  |
| Суть питання                                                        |                                  |
| Спосіб надання відповіді<br>на звернення (необхідне<br>підкресліть) | Поштою<br>На e-mail<br>телефоном |
| Дата звернення                                                      |                                  |
| Підпис                                                              |                                  |