

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1. Організація розгляду звернень Клієнтів Товариства (фізичних осіб), і надання відповідей на них

2. Адреси для листування та подання письмових звернень Клієнтів Товариства (фізичних осіб)

3. Перелік поштової адреси надання послуг Клієнтам для подання звернень Клієнтами Товариства.

4. Особистий прийом

1. Організація розгляду звернень Клієнтів Товариства (фізичних осіб), і надання відповідей на них

Клієнт Товариства має право подати (надіслати) до Товариства звернення, що стосується діяльності Товариства.

Товариство приймає та розглядає звернення Клієнта Товариства, оформлення якого відповідає вимогам чинного законодавства України.

Звернення може бути подано особисто Клієнтом Товариства або через уповноважену на це іншу особу в місці надання послуг Клієнтам.

Звернення подається в усній або письмовій формах.

Усне звернення викладається Клієнтом Товариства під час особистого прийому або надходить на номер телефону Товариства +38(067)6196860.

В усному зверненні Клієнт Товариства зазначає:

- своє прізвище, ім'я, по-батькові;
- дату народження, місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- контактний номер телефону;
- електронну поштову адресу (при бажанні отримати відповідь на електронну адресу);
- суть порушеного питання.

Письмове звернення в паперовій формі друкується або пишеться від руки розбірливо, підписується із зазначенням дати.

В письмовому зверненні Клієнт Товариства зазначає інформацію, передбачену бланком звернення Клієнта до Товариства.

Бланк електронного звернення Клієнта Товариства, який надсилається на partnerfinancegroup@gmail.com

Електронне звернення повинно містити електронну поштову адресу, на яку Клієнту Товариства надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Товариства. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Товариства в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

У яких випадках Товариство не розглядає звернення (посилання за яким відкривається наступний текст:

- 1) звернення Клієнта Товариства, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 ЗУ «Про звернення громадян» та такі, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються Клієнту Товариства з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені ЗУ «Про звернення громадян»;
- 2) звернення Клієнта Товариства без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство (звернення є анонімними);
- 3) звернення Клієнта Товариства, надісланого (поданого) особою, визнаною судом недієздатною;
- 4) повторних звернень від одного й того самого Клієнта Товариства з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення Клієнта Товариства розглядається та вирішується в строк, передбачений ЗУ «Про звернення громадян».

Відповідно до статті 20 Закону України "Про звернення громадян", 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, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін 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**.

Строк розгляду звернення Клієнта Товариства обчислюється в календарних днях, починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом уповноваженої особи Товариства.

Клієнт Товариства має право звернутися до Національного банку (з посиланням на нормативно-правовий акт Національного банку, що визначає порядок організації розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку) щодо вирішення порушених у зверненнях питань, уключаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленний законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовольнила Клієнта.

Посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного Банку

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Звернення Клієнта до Товариства або до Національного банку не позбавляє права Клієнта на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

Посадові особи Товариства відповідальні за відмову у прийнятті та розгляді звернень, порушенні терміну розгляду звернень, інші порушення прав Клієнта на звернення згідно з законодавством України.

2.Адреси для листування та подання письмових звернень Клієнтів Товариства (фізичних осіб)

Найменування Товариства – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ПАРТНЕР ФІНАНС ГРУП"

Поштова адреса: Україна, 69035, м. Запоріжжя вулиця Рекордна, будинок 33А

Електронна адреса: partnerfinancegroup@gmail.com

Адреса офіційного вебсайта: partnerfinance.com.ua

3.Перелік поштової адреси надання послуг Клієнтам для подання звернень Клієнтами Товариства.

Поштова адреса: Україна, 69035, м. Запоріжжя вулиця Рекордна, будинок 33А

Номер телефону: +38(067)6196860

Режим роботи: Пн - Пт 10:00-18:00, без обідньої перерви, субота та неділя - вихідні.

4.Особистий прийом

Запис на прийом до Директора Товариства проводиться у разі, коли порушене питання не вирішено по суті після попередніх звернень Клієнта Товариства.

Під час запису на особистий прийом працівник Товариства з'ясовує його прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання та роботи, зміст порушеного ним питання, до кого з Товариства він звертався з цього питання, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються громадянином для обґрунтування свого звернення.

Під час запису на особистий прийом Клієнт надає Товариству таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) дату народження;
- 3) місце проживання;
- 4) зміст порушеного питання;
- 5) номер телефону для зв'язку.

Уточнення щодо результату розгляду звернення Клієнта Товариства, в т.ч. запису на особистий прийом до Директора Товариства за номером телефону: +38(067)6196860.

Запис Клієнта Товариства на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати проведення. Для здійснення доступу до приміщення Товариства, у якому проводиться особистий прийом, Клієнт Товариства пред'являє документ, що посвідчує його особу.