

Затверджено Наказом № ДЗ-2024 від 01.02.2024р.  
Директора Прошутінська Н.І. на основі  
Протоколу № ДЗ-2024 від 01.02.2024р.  
Загальних зборів засновників Повне товариство  
«Ломбард «Алмаз» Прошутінський Т.В. і компанія»

## **ПОРЯДОК**

### **розгляду звернень споживачів фінансових послуг**

### **ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД СЕДИХ І КОМПАНІЯ»**

#### **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД СЕДИХ І КОМПАНІЯ» (далі за текстом Порядок), встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД СЕДИХ І КОМПАНІЯ» (далі за текстом Товариство).

1.2. Цей Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», нормативно-правових актів Національного банку України, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок визначає умови розгляду звернень споживачів, інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах: забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів; забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством; забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій.

1.4. Терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

#### **2. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ**

2.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та врегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

2.2. Пропозиція (зауваження) – звернення, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

2.3. Заява (клопотання) – звернення із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

2.4. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства чи його посадових осіб.

2.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів (клієнтів).

2.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348. 5

2.7. Товариство під час організації розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій: - отримує та реєструє звернення; - здійснює первісну оцінку звернення; - уповноважена особа Товариства розглядає звернення; - інформує клієнта про результати розгляду звернення; - у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта; - здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійній основі.

2.8. Товариство аналізує отримані звернення клієнтів, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

2.9. Товариство включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення клієнта; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог клієнта; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства.

2.10. Товариство надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

2.11. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

### 3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

3.1. Звернення подається споживачем фінансових послуг до Товариства в письмовій формі.

3.2. Звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою на адресу 46008, Тернопільська обл., м. Тернопіль, вул. Митрополита Шептицького, буд.4А, або електронною поштою на ел. адресу: [almaz-ternopol@ukr.net](mailto:almaz-ternopol@ukr.net).

3.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.4. Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

3.5. В електронному зверненні споживача фінансових послуг має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п.п. 3.3-3.5. цього Порядку, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, посиланнями на законодавство України, не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.7. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. 3.8. Письмове звернення споживача фінансових послуг без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

#### 4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

4.1. Усі письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою чи електронною поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою в паперовому вигляді:

4.2.1. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження.

4.2.2. Первинний розгляд звернення проводиться директором Товариства, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

4.2.3. 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 Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.2.4. Після розгляду звернення особа, відповідальна за надання відповіді на звернення, готує письмову відповідь та направляє її споживачеві поштою за адресою, вказаною у зверненні.

4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

4.3.1. Усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження

4.3.2. Усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, первинно розглядаються директором Товариства, після чого директор призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

4.3.3. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, 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 Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При

цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3.4. Після розгляду звернення особа, відповідальна за надання відповіді на звернення, готує відповідь та направляє її споживачеві електронною поштою за електронною адресою, вказаною у зверненні.

4.4. Контроль за виконанням рішень, прийнятих за результатами розгляду звернення споживача, здійснює безпосередньо Директор Товариства.

## 5. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

5.1. Споживачі фінансових послуг можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу “Звернення громадян” офіційного Інтернетпредставництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumerprotection/citizens-appeals>, а також з письмовими зверненнями до Національного банку України, за наступними реквізитами: Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України, адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м Київ, 01601; адреса для подачі письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601; телефон 0 800 505 240, e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua). Інформація на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку про захист прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumerprotection/citizens-appeals>

5.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду за встановленою підсудністю: - за місцезнаходженням Товариства – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України; - або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача – згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.