

ЗАТВЕРДЖЕНО :
Протоколом Загальних зборів Учасників
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СІМПЛ МАНІ» № 96
від 29 травня 2023 року

Голова Загальних зборів Учасників
О. В. Туз



МП

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ
МАНІ» ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) ГРОМАДЯН

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дане Положення визначає єдині принципи роботи зі зверненнями громадян, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ МАНІ» (далі - Товариство) всіма доступними для них каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Положення встановлює порядок розгляду отриманих звернень, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей заявникам, повноваження працівників, які розглядають та опрацьовують звернення, а також порядок захисту прав споживачів фінансових послуг.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Положення.

Дане Положення розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», Постанови Національного банку України «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затвержене Постановою Правління Національного банку України № 153 від 24 грудня 2021 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, 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, затверженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та інших нормативно-правових актів України.

Про порядок звернення до Національного Банку України можна ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

На вищезазначеному офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» громадяни фінансових послуг мають можливість детально ознайомитися зі своїми правами та можливостями, зокрема, ознайомитися з різноманітними інструкціями для Споживачів.

Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

Веб-сайт - інтернет-сторінка Товариства <https://smoney.com.ua/>, яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства) - програмний комплекс, який включає Веб-сайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Клієнтів/Споживачів, укладення Договорів про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту з Клієнтами/Споживачами та інше.

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній формі) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Особистий кабінет - захищена частина Веб-сайту Товариства, яка доступна фізичній особі/Клієнту/Споживачу для входу через Веб-сайт після ідентифікації в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», в якій така особа має можливість укладати Договори про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням кредиту (в т. ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше).

Споживач – фізична особа, яка отримує (-ла) або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Клієнт - клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує (-ла) або має намір отримати фінансову послугу.

Треті особи - фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Договорів, але які звертаються до Товариства оскільки є близькими родичами Клієнтів/Споживачів або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси;

Громадянин - Клієнт/Споживач/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому законодавством України.

Інші терміни використовуються в цьому Положенні відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

1. Письмові, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу Товариства: 04080, м. Київ, вул. Костянтинівська, буд.75.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

2.Письмові, оформлені в електронній формі та направлені на електронну пошту Товариства info@simplemoney.com.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Варто звернути увагу, що підпис громадянина в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Звичайно опрацьовуються електронні звернення громадян, підписані з застосуванням електронного цифрового підпису.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто Заявнику із відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження

3.Усні, що подаються при безпосередньому Зверненні громадян за юридичною адресою Товариства (у формі прийому громадян) або засобами телекомунікації в телефонному режимі.

3.ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

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

4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Усі Звернення громадян, що надходять до Товариства, приймаються та централізовано реєструються Товариством не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Звернення громадян після реєстрації передаються на розгляд в Юридичний відділ.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, на оригіналі Звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення в електронному журналі.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі на поштову адресу Товариства, в тому числі через Веб-сайт (якщо таке Звернення підлягає реєстрації відповідно до цього Положення), таке звернення роздруковується, після чого на копії вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення до електронного журналу.

Товариство, також, обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/вихідних дзвінків. Якщо громадянин під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства, звернення фіксується в ІТС Товариства та інформація передається в Юридичний відділ.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1.Звернення Заявників, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд

Юридичному відділу, в наступному порядку:

Не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, воно передається на розгляд Юридичному відділу. Після отримання Звернення відповідальний співробітник Юридичного відділу приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Співробітник Юридичного відділу, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Положенням.

У разі, якщо Звернення Заявника передано в Юридичний відділ, але відповідальний підрозділ за надання відповіді не Юридичний відділ, співробітник Юридичного відділу передає оригінал (копію) такого Звернення у відповідальний підрозділ Товариства, що бере участь в обробці Звернень виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати заявник.

У разі, якщо для надання відповіді співробітнику Юридичного відділу (іншого підрозділу, що розглядає Звернення) необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповідальний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Співробітник відповідального підрозділу в строки, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє його співробітнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді співробітник Юридичного відділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в окремому електронному журналі. Юридичний відділ після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації передає оригінал такої відповіді відповідальному працівнику для організації направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі - відповідь направляється Заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповідальний працівник Юридичного департаменту направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

Копії (другий примірник оригіналу) відправлених відповідей зберігається в окремих папках або кредитних справах.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТОВАРИСТВА З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ

Приєм телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Товариство розглядає наступні звернення Заявників:

- Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Договору про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту;

-Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.

Відповіді на Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику, що розглядаються Товариством, надаються відповідними співробітниками Контактного центру Товариства безпосередньо під час звернення громадян.

Якщо питання, з якими звернувся Заявник підлягає вивченню та ретельного розгляду, співробітник Контактного центру Товариства, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі .

Звернення Клієнтів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітники Контактного центру Товариства до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку:

-Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація Клієнта при кожному вході в Особистий кабінет), співробітник Контактного центру Товариства просить назвати Клієнта його прізвище, ім'я, по батькові;

-Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що не відповідає зареєстрованому номеру телефону в Особистому кабінеті Клієнта, співробітник Контактного центру Товариства просить назвати номер телефону Клієнта, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта та:

-РНОКПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;

-прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;

-додатково, співробітник Контактного центру Товариства, за власною ініціативою, може запитати, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обов'язку, що не перевищує обсягу зазначеної інформації в обліковій картці Клієнта, зазначеної ним.

Якщо дані, що вказуються Клієнтом під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в ІТС Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого співробітник Контактного центру Товариства має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, співробітник Контактного центру Товариства відмовляє Клієнту в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового (електронного) звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Товариства при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

- розпочати телефонний дзвінок з привітання, представлення співробітника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства та фіксується (записується);

- спілкуватися українською мовою, а в разі наявності пропозиції Клієнта, обрати іншу мову спілкування прийнятну для обох сторін;

- уважно вислухати повідомлення, у разі необхідності, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

- подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Товариства має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник Контактного центру перевіряє статус запиту, що ведеться в ІТС Товариства.

Якщо запит виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, співробітник Контактного центру консультується з відповідальним співробітником іншого відділу Товариства.

Якщо запит не виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуте. В разі закінчення строків надання відповіді співробітник Контактного центру зв'язується з відповідальним співробітником Юридичного відділу для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Клієнтів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється в електронному журналі.

Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються Юридичним відділом.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

8. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

№	Категорія листа	Строк надання відповіді, календарних днів
1.	Листи Заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
2.	Листи Заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання
3.	Складні запити Заявників	не більше 45 днів з моменту отримання
4.	Запити від народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
5.	Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Клієнтів	не пізніше за строки, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових строків для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту держ. органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь)

9. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

В своїй діяльності Товариство керується, зокрема Законом України «Про захист прав споживачів», що регулює відносини між споживачами послуг та надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Товариство на сайті: <https://smoney.com.ua/> (далі - сайт Товариства) розміщує для споживачів фінансових послуг наступну інформацію щодо механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: info@simplemoney.com.ua, чи на адресу місцезнаходження Товариства: 04080, м. Київ, вул. Костянтинівська, буд.75;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного Банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

Товариство на своєму сайті інформує споживача фінансових послуг, що в позасудовому порядку скарги розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

Товариство під час інформування Клієнта про фінансові послуги, які надаються споживачу фінансових послуг, на сайті Товариства розміщує таку інформацію:

- умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- інформація про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство.

10. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240. створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

направити електронне звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua

надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

подати письмове звернення на адресу: 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу: info@simplemoney.com.ua /поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 8 цього Положення.

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

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.

12. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Товариство на постійній основі здійснює заходи, направлені на захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема щодо забезпечення своєчасного надання споживачу Товариством повної, точної та достовірної інформації про фінансову послугу, а саме:

-перелік інформації, яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу фінансових послуг про умови й порядок його діяльності, розміщується в електронному вигляді на власному сайті Товариства;

-перелік інформації, яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг, зокрема, самого договору у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», розміщується на власному сайті Товариства.

Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного Договору про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту.

Товариством в Договорі про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення такого Договору.

Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

-умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом;

- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за:

реалізацію ним права на відмову від Договору про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту, предметом якого є надання йому фінансової послуги;

-дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору, дострокове виконання ним умов Договору про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

13. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.

Контроль дотримання строків при розгляді письмових звернень Клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів/відділів.

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

З питань, не врегульованих даним Положенням, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України.

Це Положення є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Положення.

Це Положення набирає чинності з 29 травня 2023 року та діє до моменту зміни та викладення цього Положення в новій редакції.