

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА»

О.Г. АНІПЕР



« 17 » липня 2021 року

діє на підставі Рішення № 16042020
одноособового учасника ТОВ
«СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» від
16.04.2020 року

ПОРЯДОК

**РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА»**

ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

Порядок розгляду ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» звернень клієнтів (далі - Порядок) визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень клієнтів, контролю за їх виконанням у ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» (далі – Товариство) та основні вимоги до організації і проведення особистого прийому клієнтів Товариства.

Канали надходження звернень:

- поштою (рекомендовані або прості листи) через Укрпошту, кур'єрські служби або передані особисто;
- електронною поштою на адресу електронної пошти info@supplierplus.com.ua;
- телефоном;
- особиста зустріч клієнта з керівником Товариства.

Основними принципами розгляду звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством;
- забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

Класифікація звернень.

В контексті даного Порядку звернення може бути:

за ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові звернення клієнтів.

- первинне - це звернення від окремого клієнта, який вперше звернувся до Товариства або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням;
- повторні - це звернення, у яких: (i) питання, що порушене в першому зверненні клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; (ii) оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням клієнта; (iii) звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення клієнта; (iv) викладається звернення від того самого клієнта з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Товаристві в установленому порядку;
- дублетні - це звернення того самого клієнта з того самого питання, що відправлені клієнтом різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Товариства.
- неодноразові - це звернення клієнта, які надійшли до Товариства з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився;
- масові - це звернення, що надходять у великій кількості від різних клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

за ознаками викладення розрізняють усні і письмові звернення клієнтів:

- усним, що викладено клієнтом Товариства і записано посадовою особою на особистому прийомі;
- письмовим, що надіслано поштою, в т.ч. електронною, або передане заявником особисто, або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Види звернень:

- скарга;
- пропозиція;
- заява (клопотання).

Зокрема, види найпоширеніших:

скарга (претензія) – звернення клієнта щодо:

- обслуговування у Товаристві;
- діючих у Товаристві процесів та процедур;
- нарахованої винагороди Товариства;
- шахрайства;
- розкриття персональних даних / конфіденційність інформації (відомості про національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, адреса, дата та місце народження, реєстраційний (ідентифікаційний номер платника податків) номер облікової картки фізичної особи, відомості про місце проживання, відомості про особисте життя громадян, одержані із звернень громадян, відомості про оплату праці працівника, відомості, що містяться в текстах судових рішень та дають можливість ідентифікувати фізичну особу, зокрема: імена (ім'я, по батькові, прізвище) фізичних осіб; місце проживання або перебування фізичних осіб із зазначенням адреси, номерів телефонів чи інших засобів зв'язку, адреси електронної пошти, ідентифікаційних номерів (коди); реєстраційні номери транспортних засобів, робота з колекторськими компаніями, інформація про рух коштів);
- дій партнерів Товариства.

заява (клопотання):

- клопотання про зниження дисконту, винагороди Товариства;
- реструктуризація заборгованості за Вимогою, тощо.

Загальні вимоги щодо розгляду звернень.

До розгляду приймаються звернення, з яких можливо встановити особу та/або автора листа. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника/скаржника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Письмовий запит фізичної особи підписується цією особою. Якщо звернення надійшло від фізичної особи засобами електронної пошти – підпис не є обов'язковою умовою.

Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та 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 заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від однієї і тієї ж особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян» (скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення особи з прийнятим рішенням), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними;
- письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові 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»;
- скарги, подані із зазначеними порушеннями, не розглядаються. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

У випадку надходження конфіденційного повідомлення зі скаргою таке повідомлення надсилається до управління комплаєнс.

Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Товариства, якщо інше не вказано у повідомленні, а саме:

- поштою, у разі надходження листа поштою/кур'єрською службою/отримано вручну;
- телефоном, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку;
- електронною поштою, якщо звернення було отримане на корпоративну електронну пошту info@supplierplus.com.ua; звернення на корпоративну електронну пошту працівника Товариства.

Офіційні відповіді за підписом керівника Товариства надаються на письмові листи/запити, оформлені, згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

Терміни розгляду звернень та надання відповідей.

Письмове звернення - лист, що надійшов звичайною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше одного календарного місяця від дня його отримання (реєстрації), а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання, але у разі необхідності службового розслідування 45 днів, про що в обов'язковому порядку повідомляється заявникові в письмовому вигляді (згідно Закону України «Про звернення громадян»).

Звернення громадян, які мають заслуги перед батьківщиною розглядаються першими керівником Товариства особисто, при цьому процедура обробки звернень здійснюється за принципом першочерговості.

Письмове звернення – лист, що надійшов електронною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше 10 календарних днів від дня їх надходження до Товариства.

Телефонне звернення - строк надання відповіді: 2 робочі дні (у виключних випадках до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 відлік необхідного строку починається з наступного дня після отримання останнього.

Звернення при особистій зустрічі - відповідь надається під час зустрічі або в строки встановлені законодавством.

Відповідальний працівник за надання відповіді на звернення.

Начальник юридичного відділу відповідає за:

- організацію належної роботи зі зверненнями громадян/організацій - прийом та реєстрація звернень в журналі реєстрацій звернень клієнтів, контроль за вчасністю надання відповіді і по суті звернення на питання, порушені заявником у листі (відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»);
- своєчасність реєстрації письмових звернень клієнтів в журналі реєстрації звернень/реєстрі звернень клієнтів.

Якщо до Товариства було надіслано лист/запит від органів влади та/або контролюючих органів, такий лист реєструється Товариством, додатково в адресатах зазначається юридичний відділ/підрозділ комплаєнс та інші підрозділи, до компетенцій яких можуть входити питання, порушені у запиті.

Додатково, звернення, що надійшло до Товариства, повинно бути зареєстроване в журналі реєстрацій звернень клієнтів.

Працівники Товариства надають відповіді на звернення, отримані за телефоном.

Відповіді на звернення клієнтів/організацій/уповноважених осіб та контролюючих органів, які надійшли поштою на адресу Товариства на ім'я його керівника надається керівником Товариства.

Вимоги до надання відповідей на звернення.

Письмове звернення:

кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. На вимогу клієнта, який подав звернення до Товариства, копія першої сторінки звернення із датою та вхідним номером може передаватися клієнтові.

Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Товаристві, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, а також розпорядчих документів Товариства.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

Звернення клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів.

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, яким надано право підписувати такі відповіді.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- 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 КМУ від 14.04.1997 р. № 348;
- Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, схваленого Рішенням Правління НБУ 28.11.2019 року № 889-рш.

Кожен Заявник має право на звернення до Національного Банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила заявника.

Офіційне Інтернет-представництво Національного банку України щодо розгляду звернень: <https://bank.gov.ua>, порядок організації роботи зі зверненнями громадян регламентовано Інструкцією про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку України, затвердженою постановою Правління Національного банку від 01 березня 2018 року № 18 (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0018500-18>).

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

Посадові особи Товариства 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.

Електронне звернення:

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail адресу клієнта, яку він зазначив у зверненні. Якщо на електронне звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або звернення/відповідь містить інформацію, яка є комерційною таємницею, така відповідь може бути надіслана тільки на e-mail адресу, яку клієнт раніше надав до Товариству. В іншому випадку клієнту рекомендовано завітати до Товариства за адресою його місцезнаходження з метою подання звернення в письмовій формі.

Телефонне звернення:

при надходженні усного звернення за телефоном - працівник Товариства надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши клієнту після уточнення запитаної інформації. У разі, якщо клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник Товариства повідомляє клієнта про

необхідність подання звернення в письмовій формі. При наданні відповіді по суті порушених питань в ході телефонної розмови розмова має проходити у відповідності до стандартів обслуговування клієнтів Товариства.

Контроль за дотриманням цього Порядку здійснюється керівником Товариства.

Цей Порядок вводить в дію з дати його затвердження керівником Товариства.

Усі зміни та доповнення до цього Порядку повинні бути затверджені керівником Товариства на підставі Рішення № 16042020 одноособового учасника ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» від 16.04.2020 року або загальними зборами учасників Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, Порядок діє лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.