

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО»**  
(ідентифікаційний код 43580771)

**«Затверджено»**  
**Наказом Директора ТОВАРИСТВА З**  
**ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«СЕНТ ПРО»**  
**від «03» лютого 2025 року № 03-02/25-ОД**

# **ПОРЯДОК**

## **розгляду звернень споживачів**

**УКРАЇНА**  
**КИЇВ – 2025**

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.**

1.1. Порядок розгляду ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» звернень споживачів (далі - Порядок) розроблено відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Кримінального кодексу України, Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про звернення громадян», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», а також інших чинних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» (далі – Товариство).

1.2. Порядок визначає алгоритм реєстрації, розгляду і прийняття рішень за заявами, зверненнями, скаргами, клопотаннями, запитами, листами, що надійшли на ім'я Товариства від фізичних та юридичних осіб, у тому числі органів державної влади та адвокатів (далі – Заявник/Заявники), в письмовому та/або електронному вигляді (далі – Вхідна Кореспонденція або Звернення) та порядок надання відповідей (далі – Вихідна Кореспонденція або Відповідь).

1.3. Порядок затверджується виконавчим органом Товариства. Зміни та доповнення до цієї Порядку вносяться розпорядженням виконавчого органу Товариства.

## **2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙМАННЯ ТА ЗБЕРІГАННЯ ВХІДНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ.**

2.1. Робота з Вхідною та Вихідною Кореспонденцією є складовою частиною діловодства Товариства і покладається на функціонально відповідальних працівників Товариства.

Особисту відповідальність за стан діловодства в роботі з Кореспонденцією несе виконавчий орган Товариства – Директор.

2.2. Вхідна Кореспонденція приймається відповідальним працівником та підлягає централізованій реєстрації в журналі реєстрації Вхідної Кореспонденції Товариства у день її надходження, а та, що надійшла у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня.

Вхідна Кореспонденція зберігається у відповідних папках (архівах) із вхідною Кореспонденцією, у тому числі в електронній формі. У разі надходження Звернення в паперовій формі - конверти зберігаються разом із Вхідною Кореспонденцією, яка в них надійшла.

2.3. Датою надходження Вхідної Кореспонденції є дата її отримання Товариством на поштову чи електронну адресу Товариства.

### **3. ОПРАЦЮВАННЯ ВХІДНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ.**

3.1. Зареєстрована Вхідна Кореспонденція опрацьовується виконавцями, уповноваженими на вирішення відповідних питань Звернення.

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

3.4. У разі якщо Звернення не містить даних, необхідних для його розгляду чи прийняття обґрунтованого рішення, інформація про це надається Заявнику з відповідними роз'ясненнями.

3.5. Не підлягають розгляду та вирішенню по суті Звернення, з яких неможливо встановити авторство.

3.6. 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, Товариством встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється Заявник. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

### **4. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ТА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ.**

4.1. Перед прийняттям в роботу Звернення підлягає перевірці:

- чи є Товариство адресатом Звернення;
- чи є Заявник стороною у правовідносинах з Товариством, або ж заінтересованою особою;
- чи може Звернення бути вирішене Товариством по суті.

4.2. Результати розгляду Вхідної Кореспонденції при необхідності доводяться до відома співробітників, до компетенції яких входить робота з такою інформацією.

4.3. Звернення, що потребують індивідуального узгодження, при їх вирішенні узгоджуються із відповідними спеціалістами та керівництвом Товариства.

4.4. Вхідна Кореспонденція, після її опрацювання, з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення підлягають поверненню для їх зберігання у відповідних папках (архівах), у тому числі в електронній формі. Вхідна Кореспонденція підлягає зберіганню безстроково.

### **5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ВИХІДНОЮ КОРЕСПОНДЕНЦІЄЮ.**

5.1. Відповіді на Звернення повинні містити результати розгляду усіх порушених у Зверненні питань. При необхідності, до Відповіді додаються документи (їх копії) що підтверджують прийняті рішення, або документи (їх копії), про які просить Заявник, якщо такі документи стосуються особисто Заявника.

5.2. Відповідь на Звернення підписується уповноваженим на це працівником Товариства та реєструється в журналі вихідної кореспонденції.

5.3. Якщо з тих чи інших причин відповідь на ті чи інші порушені у Зверненні питання не може бути надана, Заявнику надаються відповідні роз'яснення.

5.4. Відповідь надається на ім'я Заявника та на адресу, що заявлена ним у Зверненні, з урахуванням вимог щодо способу відправлення, у разі їх встановлення чинним законодавством.

5.5. За наявності обґрунтованого прохання Заявника про надіслання йому відповіді електронною поштою, підготовлена та підписана письмова Відповідь сканується та направляється такому Заявнику електронною поштою.

## **6. ОСОБЛИВОСТІ ОПРАЦЮВАННЯ ОКРЕМИХ ВИДІВ ВХІДНОЇ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ.**

6.1. РОБОТА ІЗ ЗАПИТАМИ ПРО НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЯКА МІСТИТЬ ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ.

6.1.1. При надходженні Запиту про надання інформації, яка містить персональні дані, від суб'єкта персональних даних, така інформація надається на ім'я такого суб'єкта персональних даних, та на адресу, що заявлена ним у Зверненні.

6.1.2. При надходженні Запиту про надання інформації, яка містить персональні дані, від особи, яка не є суб'єктом персональних даних, і при цьому не має встановленого чинним законодавством права на отримання такої інформації, запитувана інформація не надається, при цьому у Відповіді надаються відповідні роз'яснення з посиланнями на чинне законодавство.

6.2. РОБОТА З АДВОКАТСЬКИМИ ЗАПИТАМИ.

6.2.1. При надходженні адвокатського запиту обов'язковій перевірці підлягають представницькі повноваження Заявника:

- наявність ордера або наявність договору з клієнтом. При наданні ордера перевірці підлягає наявність та відмітки зворотної сторони ордера на предмет обмежень повноважень адвоката. При наданні договору перевірці підлягають предмет договору, наявність обмежень за договором, надання клієнтом прав адвокату на отримання персональної інформації;

- наявність підписів і печаток;

- усі копії доданих документів повинні бути належним чином завірені.

6.2.2. У випадку неналежного оформлення матеріалів адвокатського запиту відповідь надається без розголошення персональної інформації та копій відповідних документів, з роз'ясненнями та посиланнями на відповідні норми чинного законодавства.

6.2.3. У випадку належного оформлення адвокатського запиту та відсутності обмежень в повноваженнях адвоката Відповідь на адвокатський запит надається по кожному пункту запитуваної інформації. У випадку наявності обмежень Відповідь на адвокатський запит надається в межах наданих адвокату повноважень.

6.2.4. Відповідь на адвокатський запит надається протягом 5-ти робочих днів з дня його отримання.

### 6.3. РОБОТА ІЗ ЗАПИТАМИ ВІД СУДОВИХ ТА ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ.

6.3.1. При надходженні ухвали суду її вимоги підлягають належному та повному виконанню, в порядку та у строки, встановлені такою ухвалою.

6.3.2. При надходженні ухвали суду про надання тимчасового доступу до документації на виконання ухвали готується письмова відповідь з інформацією, доступ до якої надається такою ухвалою, а також надаються завірені копії документів, доступ до яких надається такою ухвалою.

6.3.3. Відповідь на запит органів поліції щодо надання інформації надається протягом найкоротшого по можливості терміну, який не повинен перевищувати 15 робочих днів.

### 6.4. РОБОТА ІЗ ЗАПИТАМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ.

6.4.1. Усі запити про надання інформації від підлягають опрацюванню у встановлені у такому запиті строки.

6.4.2. На кожний пункт запиту надається вичерпна відповідь.

6.4.3. До відповіді на запит додаються документи (копії документів), що вимагаються у такому запиті. Документи, які містять персональні дані і інформацію, надаються у випадках, передбачених чинним законодавством.

6.4.4. Відповідь на запит про надання інформації подається Заявнику у формі, передбаченій відповідними нормативними актами.

## 7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ УСНИХ ЗВЕРНЕНЬ.

7.1. Звернення, яке викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку є усним Зверненням.

7.2. Усі усні Звернення, які надходять від Заявників за допомогою засобів телефонного зв'язку на визначену телефонну лінію, підлягають фіксації (аудіозапису), про що інформується Заявник.

7.3. Усні Звернення підлягають вирішенню в межах встановлених правил, нормативів та компетенції відповідального працівника, що здійснює комунікацію з Заявником.

7.4. У випадку неможливості розгляду усного Звернення по суті, необхідності отримання додаткових документів, тощо, Заявнику пропонується надати Товариству відповідне письмове Звернення і необхідні документи.

7.5. При розгляді усних Звернень працівник Товариства зобов'язаний дотримуватися загально прийнятих норм етичного спілкування.

## **8. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ЗАЯВНИКІВ.**

8.1. Прийом Заявників, що особисто звернулися до офісу Товариства, проводить працівник, що здійснює розгляд Звернення відповідно до предмету Звернення.

8.2. Заявнику пропонується в офісі скласти письмову заяву на ім'я виконавчого органу Товариства з описом предмета Звернення.

8.3. На першому аркуші Звернення проставляється штамп із вхідним номером та датою надходження Звернення. На вимогу Заявника, який особисто подав Звернення, ксерокопія Звернення з номером та датою надається Заявнику.

8.4. Якщо Заявнику надаються будь-які документи (копії) він робить відповідний напис про отримання таких документів на своєму Зверненні.

## **9. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ.**

9.1. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

9.2. Порядок подачі онлайн-звернення до Національного банку розміщено на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.