ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_2022 р.

Директор ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» Ю.М. Черненко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**Розгляду ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр»**

**звернень споживачів фінансових послуг**

1. Даний Порядок розроблений з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень, скарг, претензій, повідомлень пов'язаних з діяльністю ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» з метою забезпечення та створення умов для реалізації споживачами фінансових послуг прав та законних інтересів відповідно до законодавства України з метою покращення та організації процесу розгляду звернень, а також для встановлення єдиного підходу до розгляду звернень, скарг, претензій споживачів в Товаристві у відповідності до вимог чинного законодавства.
2. Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» має право звернутись до ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» як до надавача фінансових послуг із зверненням (скаргою, претензією, повідомленням), а ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» зобов’язане розглянути його у належний строк.
3. Звернення від споживачів фінансових послуг можуть бути вкладені як в усній так і в письмовій формі. Звернення у письмовій формі подаються нарочно, особисто чи за допомогою поштового зв’язку за адресою: 01042, Україна м. Київ, вул. Джона Маккейна, будинок 7, офіс 1, або в електронній формі на електрону поштову скриньку (e-mail) за адресою aicllc@ukr.net . Звернення в усній формі подаються за допомогою засобів телефонного зв’язку за номером телефону +38-095-907-48-57, або на особистому прийомі за адресою місцезнаходження ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» - 01042, Україна м. Київ, вул. Джона Маккейна, будинок 7, офіс 1 .
4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне звернення), так і групою осіб (колективне звернення).
5. При поданні звернення повинні бути дотримані наступні вимоги: Вимоги до адресата: звернення адресуються ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр», її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань. Вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним. Накладання кваліфікованого електронного підпису (КЕП) при надсиланні електронного звернення не вимагається.
6. Письмове звернення без зазначення адреси, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
7. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз’ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.
Вимоги до мови звернення: споживачі мають право звертатися до фінансової установи, її посадових осіб українською мовою. ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» не гарантує розгляд звернень, написаних іншою мовою ніж українська. Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику в письмовій (електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (електронне) повідомлення.
8. Порядок розгляду пропозицій (зауважень) споживачів – ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» зобов'язане розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.
9. Порядок розгляду заяв (клопотань) – Товариство зобов'язано об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів про наслідки розгляду заяв (клопотань).
10. Порядок розгляду скарг. Скарга – це виражене споживачем незадоволення щодо наданих Товариством послуг з вимогою поновлення його прав порушених діями (бездіяльністю) Товариства, а також захисту законних інтересів споживача. В ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» призначена відповідальна особа, яка уповноважена розглядати скарги. Скарги приймаються в письмовій формі та розглядаються у встановлений законодавством термін. За результатом розгляду скарги, директором ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» приймається рішення щодо того, задовільнити скаргу чи ні та в коротші терміни повідомляє про це споживачу. Незалежно від того, чи подана скарга в ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» чи ні, споживач фінансових послуг має право подати скаргу до Національного Банку України на сайті Національного Банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> . У разі якщо посилання не активне, то відповідне звернення можна зробити на сайті НБУ в розділі «Захист прав споживачів». Звернення до Національного Банку України не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди споживача з прийнятим за скаргою рішенням, як ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» так і Національного Банку України - безпосередньо до суду.
11. Терміни Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор ТОВ «Аграрно-Інвестиційний Центр» встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.
12. Загальний термін розв'язання питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.
13. Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об’єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівник відповідного органу державної влади чи органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації зобов’язаний письмово повідомити про це народного депутата запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до ст. 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України» від 17.11.1992 № 2790-XII.
14. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.