

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Загальні збори учасників
ТДВ «СК «КВОРУМ»
Протокол № 61 від «28» червня 2024р.

П О Р Я Д О К

ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ В ТДВ «СК «КВОРУМ»

Київ-2024р.

З М І С Т

Терміни

1. Загальні положення	3
2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг	3-4
3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг	4-7
4. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості	7
5. Порядок укладення договору у формі електронного документа	8
6. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг	8
7. Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг	9
8. Прикінцеві положення	9

Додаток 1

Додаток 2

ТЕРМІНИ:

Веб-сайт – сукупність програмних засобів, розміщених за адресою <https://www.kvorum.com.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, та є частиною інформаційної системи Товариства.

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

Товариство – ТОВАРИСТВО З ДОДАТКОВОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТРАХОВА КОМПАНІЯ «КВОРУМ» (КОД ЄДРПОУ - 38730427).

Інші терміни вживаються в Порядку у розумінні чинного законодавства України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) Товариства розроблений відповідно до чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 року №199, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Порядок є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтуються 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;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

1.4. Відповідальними за виконання положень цього Порядку є Генеральний директор та ключові особи Товариства.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Товариство при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

- 1) забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- 2) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

- 3) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
 - 4) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
 - 5) забезпечувати захист фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
 - 6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
 - 7) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
 - 8) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
 - 9) запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
 - 10) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
 - 11) Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, внутрішніми правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.
- 2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має такі права та обов'язки:
- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
 - 2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
 - 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
 - 4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
 - 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
 - 6) відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
 - 7) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
 - 8) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
 - 9) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
 - 10) споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання

(надсилання) звернення до Товариства передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Товариством та їх поширення в разі надсилання звернення за належністю. Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Товариства як і громадянин України, якщо інше не передбачено законодавством України.

3.2. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими. Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений контактний номер телефону на Веб-сайті та записується (реєструється) посадовою особою (керівником, іншою відповідальною особою) Товариства. В усному зверненні споживач зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надсилається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, оформлення звернення від імені цих громадян під час особистого прийому здійснюється працівником Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис громадянинуві. Письмове звернення надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Порядку.

В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без електронного цифрового підпису надсилається у вигляді скан - або фотокопії звернення з підписом споживача із зазначенням дати. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на e-mail адресу office@kvorum.com.ua.

Датою подання електронного звернення, яке надійшло на email адресу office@kvorum.com.ua в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження. Отримані звернення централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час - наступного робочого дня після дня надходження у порядку, визначеному внутрішніми нормативними (регулятивними) документами Товариства та цим Порядком.

Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу споживача, який власноруч подав звернення до Товариства у паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається споживачу. Інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації електронного звернення повідомляється споживачу на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону споживача.

3.3. Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Товариства: Україна, 01001, місто Київ, вул. Лютеранська б.3;
- надіслані на електронну адресу Товариства: office@kvorum.com.ua ;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер + 38 067 575 73 47 (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

3.4. 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;

- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.5. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає.

Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку. Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». 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 вимог, передбачених чинним законодавством та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3.6. Опрацювання звернень:

1) Опрацювання телефонних звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства/залученими партнерами Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання/перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

2) Опрацювання Звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівником Товариства/залученими партнерами Товариства. Обробка таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену в п.3.3. цього Порядку електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на поштову або електронну адресу у неробочий/святковий день(час), то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

3.7. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

- Звернення Заявників не більше 30 (тридцяти) днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством, якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 90 календарних днів – з наданням проміжної відповіді про те, що звернення потребує розгляду;
- Запит поліції – протягом 10 (десяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
- Запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів;
- Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Клієнтів - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства зв'язується за зазначеним у запиті телефоном з виконавцем запиту державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності направляє проміжну відповідь).

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, якій надано право підписувати такі відповіді.

3.7.1. Відповідь на Звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою. Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі - Товариство направляє відповідь 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, Товариство офіційну відповідь направляє заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу. Копії (оригінали) відправлених відповідей Товариство зберігає в окремих теках.

3.8. При наявності одночасно кількох Звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі Звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

3.9. Товариство розглядає Звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

3.10. Задля вирішення власного питання споживач також має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку в розділ «Захист прав споживачів»-«Звернення громадян».

3.11. Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права заявника 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 чинного законодавства України.

3.12. 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 Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку. 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.

3.13. Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень клієнтів, покладається на керівника Товариства.

4. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

4.1. Наразі Товариство залучає осіб повірених (страхових агентів) до надання фінансових послуг, але не залучає осіб для врегулювання простроченої заборгованості, проте залишає за собою таке право.

4.2. Товариство при залученні осіб до надання фінансових послуг, дотримується до вимог чинного законодавства, зокрема нормативно-правових актів Національного банку України.

4.3. Договір про залучення осіб до надання фінансових послуг укладається у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Товариством контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань. Товариство веде облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг.

4.4. Товариство не користується послугами осіб, які залучаються для врегулювання простроченої заборгованості.

5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

5.1. Товариство здійснює офіційне оприлюднення Оферти до Договору страхування, з метою ознайомлення фізичних осіб із змістом, шляхом розміщення тексту Оферти на сайті Товариства за посиланням <https://www.kvorum.com.ua>.

5.2. Оферта є електронним документом, який підписаний кваліфікованим електронним підписом уповноваженого представника Товариства і є офіційною пропозицією Клієнтам укласти Договір страхування. Оферта підписана кваліфікованим електронним підписом набирає чинності з дати її підписання, при цьому дія укладених договорів страхування, строк дії яких не закінчився, дана Оферта продовжує діяти до дати закінчення дії договору страхування, зазначеної у Полісі. Оферта підписується в одному примірнику, який зберігається у Товаристві.

5.3. Перед укладенням Договору споживачі ознайомлюються з:

- Офертою;
- Інформацією про Стандартний страховий продукт;
- Документами та інформацією, щодо захисту прав споживачів, зазначені у ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Із правами, визначеними ст. 8 Закону України „Про захист персональних даних”.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Персональні дані Споживачів обробляються з метою надання фінансової послуги Товариством та виконання вимог законодавства України, у тому числі з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а саме:

- надання фінансової послуги та здійснення пов'язаних із цим операцій;
- виконання вимог законодавства у сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- надання консультацій та інформації щодо фінансової послуги Товариства;
- виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України.

Первинними джерелами відомостей про Споживача є: видані на його ім'я документи; підписані ним документи; відомості, які він надає про себе.

6.2. Використання персональних даних Споживачів працівниками Товариства, пов'язаних з персональними даними, здійснюється лише відповідно до їхніх професійних/трудова обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних/трудова обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

6.3. Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому відповідно до вимог закону.

6.4. Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди Споживача на обробку цих даних, наданої Товариству, або відповідно до вимог закону. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних, які перебувають у володінні розпорядника публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації», крім даних, що отримує від інших органів центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

6.5. Про передачу персональних даних третій особі Товариство протягом десяти робочих днів повідомляє Споживача, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.

7. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Заявник в разі порушення його прав, як споживача фінансових послуг має право звернутися до відповідних державних та судових органів у порядку, визначеним діючим законодавством України.

7.2. З метою захисту своїх прав в порядку позасудового розгляду скарг Заявник має право звертатися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України за адресою: вул. Інститутська, 9, Київ, 0160, Телефон: 0 800 505 240, Вебсайт НБУ: <https://bank.gov.ua>.

7.3. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Порядок затверджується повноважним органом Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження.

8.2. Зміни до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Товариство. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

8.3. Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства.

8.4. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства.

8.5. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

8.6. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечить чинним законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

Додаток № 1
до Порядку взаємодії зі споживачами та порядку
розгляду звернень до ТДВ «СК «КВОРУМ»

ФОРМА ПИСЬМОВОГО ЗВЕРНЕННЯ

Генеральному директору
ТДВ «СК «КВОРУМ»
01001, м. Київ,
вул. Лютеранська б.3.

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання/реєстрації (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою На емайл
Дата звернення	
Підпис	

**Пам'ятка для громадян, які звертаються на особистий прийом до керівництва
Товариства**

1. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, необхідно мати документ, що посвідчує Вашу особу.
2. Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з домовленістю, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Товариство обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.
3. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку - функціонуючими.
4. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення службової особи, яка веде прийом.
5. Керівництво Товариства під час розгляду питання керуються законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
6. На запитання службової особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
7. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до службової особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.
8. Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, - підготуйте письмове звернення.
9. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.