

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Лизинговая  
Компания «Евротайм»



(подпись)

12.02.2024

(дата)

М.А.Радков  
(И.О.Фамилия)

## Порядок работа с обращениями граждан и юридических лиц (потребителями финансовых услуг)

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» осуществляется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Обращение потребителя финансовых услуг – жалоба, заявление или предложение потребителя, содержащие сообщения по поводу финансовых услуг, в том числе, но не ограничиваясь, о намерении заключить договор оказания финансовых услуг, об изменении условий или о расторжении заключенного договора оказания финансовых услуг, претензию в рамках заключенного договора оказания финансовых услуг, требования о восстановлении его прав, законных интересов, нарушенных вследствие несоблюдения законодательства, условий заключенного договора оказания финансовых услуг, за исключением заявлений заинтересованных лиц, поданных в рамках законодательства об административных процедурах.

Обращения могут быть поданы в письменной, электронной или устной форме.

### 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Финансовая услуга – услуга, оказываемая потребителю на основании договора, заключенного в рамках лизинговой деятельности;

Финансовый продукт – совокупность взаимосвязанных условий оказания финансовой услуги, отражающих особенности ее оказания.

Термин «потребитель» используется в значении, определенном абзацем пятнадцатым статьи 1 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».

Специальные термины, используемые при предоставлении информации о порядке работы ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» с обращениями потребителей финансовых услуг, изложенные в Правилах лизинга для физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей,

размещенных на официальном сайте ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» по адресу: <https://eurotime.by/o-kompanii/pravovaya-informatsiya/>

### **3 ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЙ В ПИСЬМЕННОЙ И ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

#### **Обращения граждан должны содержать:**

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения.

При подаче гражданином обращения в письменной форме необходимо также указать его личную подпись.

#### **Обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей должны содержать:**

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

При подаче обращения в письменной форме юридическим лицом необходимо также указать личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

При подаче обращения в письменной форме индивидуальным предпринимателем необходимо также указать личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

К обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

#### **Способы подачи обращений**

Обращения в письменной форме подаются нарочным (курьером) или по почте.

Письменные обращения в ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» направляются по адресу: пр-т Дзержинского, 3б, оф. 91, 220069, г. Минск.

Подача электронных обращений осуществляется направлением на адрес электронной почты ООО «Лизинговая Компания «Евротайм»: [info@eurotime.by](mailto:info@eurotime.by).

ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» уведомляет о получении письменного обращения, обращения, направленного посредством электронного письма посредством телефонного звонка, оповещения в

мессенджере, направления сообщения на адрес электронной почты и другим возможным каналам связи.

### **Срок и порядок рассмотрения обращений**

Обращения рассматриваются в срок не позднее пятнадцати дней со дня следующего за днем регистрации обращения в ООО «Лизинговая Компания «Евротайм».

Если обращение требует дополнительного изучения и проверки, срок рассмотрения такого обращения может быть продлен до одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Если для решения изложенных в обращении вопросов необходимо совершить определенные действия (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления такого обращения, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения таких обращений по существу.

Если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти), ответы на них по решению директора ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» без направления ответов (уведомлений) заявителям.

### **Порядок отзыва заявителями обращений**

Заявители имеют право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления в ООО «Лизинговая Компания «Евротайм».

### **Порядок обжалования ответов на обращения**

Ответы на обращения заявителей или решения ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» об оставлении обращений заявителей без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством.

## **4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ**

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Руководство ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» ведет личный прием по предварительной записи в ежедневно в будние дни с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00:

Предварительная запись на прием осуществляется по тел. +375296164242, +375447653156.

Личный прием проводится по адресу: пр-т Дзержинского, 36, оф. 91, 220069, г. Минск.

**Обращаем внимание!** В ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» создана безбарьерная среда. Вместе с тем при посещении ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» в рамках личного приема просим предварительного сообщать о посещении объекта инвалидом, сопровождающем его лице, характере и объеме требуемой ситуационной помощи.

Лица, обратившиеся на личный прием, обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения от имени других лиц (физических или юридических) – документы, подтверждающие их полномочия выступать представителями этих лиц.

В ходе личного приема имеется возможность подать письменные обращения в ООО «Лизинговая Компания «Евротайм», подлежащие рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

**В личном приеме может быть отказано в случае:**

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ООО «Лизинговая Компания «Евротайм»;
- обращения в неустановленные дни и часы;
- если заявителю в ходе личного приема уже дан аргументированный ответ на интересующие его вопросы;
- когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

## **5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВСЕСТОРОННЕГО, ПОЛНОГО И ОБЪЕКТИВНОГО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» обеспечивает всестороннее, полное и объективное рассмотрение всех обращений потребителей финансовых услуг на основе единообразных подходов вне зависимости от способа приема обращений потребителей финансовых услуг.

Рассмотрение обращения потребителя финансовых услуг, содержащего жалобу на действие или бездействие работника ООО «Лизинговая Компания «Евротайм», не поручается данному работнику, за исключением случаев, когда рассмотрение соответствующего обращения потребителя финансовых услуг относится к исключительной компетенции данного работника либо данный работник является руководителем ООО «Лизинговая Компания «Евротайм».

В случае, если требования потребителя финансовых услуг не удовлетворены в полном объеме (принято решение о частичном удовлетворении требований потребителя либо об отказе в удовлетворении требований потребителя) и у ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» отсутствует подтверждение позиции потребителя финансовых услуг о согласии с принятым финансовой организацией решением, обеспечивается хранение материалов, в течение не менее шести месяцев с даты регистрации соответствующего обращения потребителя финансовых услуг.

Порядком работы ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» с обращениями потребителей финансовых услуг предусмотрено, что в стадию внутреннего разрешения споров переходят обращения потребителей

финансовых услуг при наличии выявленных споров.

Наличием спора признается ситуация, при которой при рассмотрении обращения потребителя финансовых услуг, в том числе по результатам проверки качества результата оказанной услуги, ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» не было принято решение о полном удовлетворении требований данного потребителя (принято решение о частичном удовлетворении требований потребителя либо об отказе в удовлетворении требований потребителя) и у финансовой организации отсутствует подтверждение позиции потребителя финансовых услуг о согласии с принятым финансовой организацией решением.

Порядком работы ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» с обращениями потребителей финансовых услуг предусмотрено, что в случае, если неисполнение потребителем финансовых услуг обязательств по договору оказания финансовых услуг прямо или косвенно спровоцировано действиями ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» или ее работников, в том числе непредставлением потребителю полной и достоверной информации, ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» не признает такие действия (бездействие) потребителя финансовых услуг нарушением условий заключенного между ним и ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» договора оказания финансовых услуг, не применяет последствия нарушения условий соответствующего договора.

Порядком работы ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» с обращениями потребителей финансовых услуг предусмотрено, что в случае, если при рассмотрении обращений потребителей финансовых услуг о качестве услуг, оказываемых ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» с привлечением третьих лиц, выявлено нарушение прав потребителя финансовых услуг данным третьим лицом, ООО «Лизинговая Компания «Евротайм» совместно с данным третьим лицом вырабатывает механизм урегулирования спорной ситуации для восстановления прав потребителя финансовых услуг.