### **Порядок прийому клієнтів**

### **Департаменту ІЛТА Лізинг ТОВ «ІЛТА»**

### 1. Особистий прийом клієнтів здійснюється працівниками Департаменту ІЛТА Лізинг в наступні дні та години:

### **Пн. – Пт. 10:00 -12:00 та 15:00 -17:00**

### **Обідня перерва з 13:00 по 14:00**

### Якщо вищенаведені дні припадають на святкові та неробочі дні згідно з законодавством України, то прийом в такі дні не здійснюється та на інші дні не переноситься.

### 2. Особистий прийом клієнтів здійснюється за попереднім записом відповідно до наведеного в п. 1 цього Порядку графіка.

### Попередній запис на особистий прийом здійснюється з Пн. по Пт. за міським телефоном (044) 461-99-03 на підставі безпосереднього звернення клієнта. Клієнт має особисто подбати про попередній запис до бажаної дати відвідування.

###

### Під час попереднього запису:

### - клієнт повідомляє питання до обговорення під час особистого прийому;

### - клієнту повідомляється регламентний час зустрічі, розрахований з урахуванням ступеня складності питання клієнта, який може складати від 15 до 30 хвилин.

### Клієнт може бути прийнятий позачергово в разі наявності вільного співробітника чи кімнати переговорів. Клієнту буде запропоновано запис на прийом у інший вільний час, якщо наразі такої можливості не буде.

###

### Особистий прийом проводиться в приміщенні ТОВ «ІЛТА». Клієнт приймається в окремій кімнаті. Максимальна кількість клієнтів, особистий прийом яких може здійснюватися одночасно вирішується працівниками Департаменту ІЛТА Лізинг.

### Під час здійснення особистого прийому, працівникам Департаменту ІЛТА Лізинг надаються документи, що посвідчують особу та/або документи, які засвідчують повноваження представника.

### Після спливу регламентного часу клієнт зобов’язаний залишити приміщення ТОВ «ІЛТА», якщо ним з працівником Департаменту ІЛТА Лізинг не досягнуто домовленості про інше.

### **3.** Запис на повторний прийом з питань, що вже розглядались Департаментом ІЛТА Лізинг, здійснюється у тому випадку, коли перше звернення не було розглянуто по суті. У випадку, якщо перше звернення клієнта було розглянуто по суті запис на повторний прийом з цього самого питання не здійснюється.

### **4.** Усі письмові заяви клієнтів, подані на особистому прийомі, реєструються у встановленому ТОВ «ІЛТА» порядку.

### Подана клієнтом на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством про звернення громадян.

### **5.** Під час особистого прийому може здійснювати аудіо- та відеозапис такого особистого прийому. Перебуванням в приміщенні ТОВ «ІЛТА» клієнт надає згоду на здійснення таких записів, на обробку власних персональних даних (в тому числі на їх поширення) в порядку та на умовах на розсуд ТОВ «ІЛТА» або особами, з якими ТОВ «ІЛТА» укладено вищевідзначені договори.

### **6.** З метою оптимального обслуговування клієнтів Департаменту ІЛТА Лізинг, клієнту може бути відмовлено в особистому прийомі у наступних випадках:

### - якщо клієнт ініціює повторний запис на особистий прийом та перше звернення клієнта було розглянуто по суті;

### - якщо поведінка клієнта становила, становить або може становити небезпеку для працівників або інших клієнтів Департаменту ІЛТА Лізинг;

### - якщо поведінка клієнта перешкоджала, перешкоджає або може перешкоджати нормальній господарській діяльності Департаменту ІЛТА Лізинг.

###

###  Цей Порядок прийому клієнтів працівниками Департаменту ІЛТА Лізинг розміщується на сайті ТОВ «ІЛТА» https://ilta.ua/about/[,](http://www.porschefinance.ua/) в особистому кабінеті та/або в приміщенні Департаменту ІЛТА Лізинг у доступному для вільного огляду місці, та може змінюватися ТОВ «ІЛТА» на власний розсуд. Такі зміни (або нова редакція цього Порядку) розміщуються у вищезазначених джерелах не пізніше, ніж за 1 робочий день до таких змін.