

Порядок прийому клієнтів ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна”

1. Особистий прийом клієнтів здійснюється працівниками ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна” 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 вищезазначені 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 телефоном (044) 495-60-34 на підставі безпосереднього звернення клієнта. Клієнт має здійснити попередній запис не пізніше, ніж за 3 робочих днів до запланованої 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.

Під час здійснення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлено в установленому законодавством України порядку. В такому випадку представники зобов'язані пред'явити такі документи працівникам ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна, а також паспорт громадянина України або інший документ, що підтверджує особу.

Після спливу регламентного часу клієнт зобов'язаний залишити приміщення ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна», якщо ним з працівником ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна» не досягнуто домовленості про інше.

3. Запис на повторний прийом з питань, що вже розглядались ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна», 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 порядку.
Подана клієнтом на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством про звернення громадян.
5. Під час особистого прийому ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна» або особи, з якими ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна» укладено відповідні договори, може здійснювати аудіо-та відеозапис такого особистого прийому. Перебуванням в приміщенні ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна» 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 “Катерпіллар Файненшл Україна» або особами, з якими ТОВ “Катерпіллар Файненшл Україна» укладено вищевизначені договори.

6. З метою оптимального обслуговування клієнтів ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна», 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 ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна»;
 - якщо поведінка клієнта перешкоджала, перешкоджає або може перешкоджати нормальній господарській діяльності ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна».
7. Цей Порядок прийому клієнтів працівниками ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна» розміщується на сайті _____, в особистому кабінеті та/або в приміщенні ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна» у доступному для вільного огляду місці, та може змінюватися ТОВ «Катерпіллар Файненшл Україна» на власний розсуд. Такі зміни (або нова редакція цього Порядку) розміщуються у вищезазначених джерелах не пізніше, ніж за 1 робочий день до таких змін.