

Введено в дію 08.04.2024 р.

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом директора
ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС»
№24-П 29.03.2024 р.**

**ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ПОСЛУГ ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС»
ТА ІНШИХ ОСІБ**

(нова редакція)

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО КОМПАНІЇ.....	4
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ.....	6
4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ, КОМУНІКАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ СЕРВІСІВ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ АБО З ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТУ НА ВЕБСАЙТІ КОМПАНІЇ	7
5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	8
6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	8
7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ	9
8. КОНТРОЛЬ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА АНАЛІЗ.....	10
9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	11
10. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ТА КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ	11
Додаток № 1.....	12
Додаток № 2.....	13

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розгляду звернень споживачів послуг ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» та інших осіб (надалі – Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів послуг ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» (надалі – Компанія/Товариство) та інших осіб (надалі – Заявники), що надходять до Компанії всіма доступними для Заявників засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

1.1. Порядок встановлює порядок розгляду звернень Заявників, а саме:

- опис взаємодії працівників Компанії при роботі зі зверненнями Заявників відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- організаційні засади процесу розгляду Звернень;
- регламентує терміни розгляду Звернень працівниками Компанії;
- встановлює порядок підготовки, погодження та надання Заявникам відповідей на їх Звернення;
- проведення аналізу результатів обробки звернень Заявників.

1.2. Розгляд звернень Заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства України, даного Порядку та внутрішніх регламентів (за наявності), з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Компанії про таємницю фінансової послуги.

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про електронну комерцію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Положення про таємницю фінансової послуги, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 р. № 163;
- та інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

Бюро кредитних історій (БКІ) – ТОВ «Українське бюро кредитних історій», ПрАТ «Міжнародне бюро кредитних історій», ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій»;

Гаряча лінія – механізм комунікації Компанії зі Споживачами послуг Компанії та іншими особами за номерами телефонів, розміщеними на вебсайтах Компанії, який дозволяє оперативно реагувати на проблемні питання, що порушуються у Зверненнях таких осіб;

Звернення Заявників – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Компанією в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник – Споживач послуг Компанії, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Компанії зі Зверненням;

Споживач – фізична особа, юридична особа, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Компанією.

Вебсайти – інтернет-сторінки Компанії з доменним ім'ям: <https://creditkasa.com.ua/>, <https://creditkasa.ua/>, <https://navse.ua/>, <https://navse.in.ua/>, <https://credos.com.ua/>.

Компанія/Товариство – юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» (ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС»), код за ЄДРПОУ 38548598, місцезнаходження: Україна, 01133, м. Київ, бул. Лесі Українки, буд. 26, оф. 407;

Кредит – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Компанією (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Компанією та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень) – електронні журнали, що розташовані на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції – електронні журнали, що розташовані на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Інформаційно-телекомунікаційна система Компанії (ІТС Компанії) – програмний комплекс, який включає вебсайти, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладених договорів про надання фінансових послуг Споживачам та інше.

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в Законі.

1.5. Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма працівниками Компанії, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

2. МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО КОМПАНІЇ

2.1. У Зверненні має бути зазначено:

- 2.1.1. у Зверненні фізичної особи – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;
- 2.1.2. у Зверненні фізичної особи-підприємця – вказівка на статус підприємця, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;
- 2.1.3. у Зверненні юридичної особи – найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;
- 2.1.4. у Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи) – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь

(для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

УВАГА: Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.3. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.п. 2.1, 2.2 цього Порядку повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо звернення подано фізичною особою.

2.4. Звернення, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

2.4.1. **Письмово в паперовій формі** та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Компанії: Україна, 01133, м. Київ, бул. Лесі Українки, буд. 26, оф. 407.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

2.4.2. **Письмово в електронній формі** та направлені на електронну пошту (e-mail) Компанії: info@creditkasa.ua, info@navse.ua, info@credos.com.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається, окрім випадку, передбаченого п. 2.5 цього Порядку.

2.4.3. **Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за юридичною адресою Компанії** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

2.5. Звернення, які містять запит на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, мають відповідати додатковим вимогам, які передбачені нормативним актом Національного банку України для таких запитів.

2.6. Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальними працівниками Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

2.6.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії: м. Київ, бул. Лесі Українки, буд. 26, оф. 407 по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. **Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії** зверненню **присвоюється** дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до вимог законодавства.

2.6.2. Звернення, що подаються відповідальному працівнику Компанії під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними правилами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

2.6.3. Письмові Звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Компанії у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Компанії, здійснює відповідальний працівник Компанії за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Компанії, який в залежності від змісту отриманого

Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання або відповідає на Звернення самостійно.

2.6.4. Реєстрація письмових звернень, які містять запит на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, реєструються відповідальним працівником Компанії у порядку передбаченому внутрішнім положенням Компанії про таємницю фінансової послуги.

2.7. Реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників здійснюється відповідальним працівником Компанії за приймання усних Звернень. Після приймання усного звернення відповідальний працівник Компанії за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі листа електронної пошти та направляє його відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень для подальшої передачі Звернення працівнику компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ

3.1. Після отримання Звернення працівник Компанії, відповідальний за надання відповіді на Звернення, приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

3.2. Відповідальний працівник Компанії не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

3.3. Відповідальний працівник Компанії готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Компанії у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику Компанії необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Компанії в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник Компанії виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Компанії в Журналі вихідної кореспонденції. Відповідальний працівник Компанії після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо Звернення надійшло в Компанію в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу, підписаного електронним підписом уповноваженої особи Компанії (з додержанням вимог законодавства щодо використання електронних підписів) на електронну адресу (e-mail) особи, яка надіслала Звернення. Відправлені відповіді зберігаються в Компанії. Якщо лист до Компанії не відповідає вимогам до Звернення (не є зверненням в розумінні Закону України «Про звернення громадян»), особа, яка надіслала такий лист отримує від Компанії повідомлення у довільній формі із роз'ясненнями стосовно недоліків, допущених особою при надісланні до Компанії листа із порушенням у ньому питанням. Якщо Звернення або лист не передбачає надання відповіді або не належить до таких, на які Компанією має бути надана відповідь, відповідь на таке Звернення або лист не надається. При цьому, Компанія із власної ініціативи може надати відповідь на Звернення або лист, які не передбачають обов'язку надання на них відповіді, якщо це не порушує вимог законодавства про захист конфіденційної інформації або захист таємниці фінансової послуги.

3.7. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Компанії (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання відповідальному працівнику

Компанії, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Компанії за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Компанії.

3.8. Електронні звернення громадян, що надходять в Компанію електронною поштою (e-mail) на адреси: info@creditkasa.ua, info@navse.ua, info@credos.com.ua щоденно отримуються відповідальними працівниками Компанії, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Компанії та передається на розгляд (або розглядаються працівниками, які є відповідальними за отримання та реєстрацію звернень, якщо надання відповіді на певний вид звернень належить до їх функціональних обов'язків).

3.9. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.10. Звернення юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

3.11. Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

3.12. Рішення, прийняте Компанією під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

3.13. Якщо Договір, укладений між Компанією та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги, ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов'язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ, КОМУНІКАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ СЕРВІСІВ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ АБО З ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТУ НА ВЕБСАЙТІ КОМПАНІЇ

4.1. Прийом відповідальним працівником Звернень на гарчу лінію здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на вебсайтах Компанії.

4.2. Графік роботи гарячої лінії з прийому Звернень Компанією: кожен день цілодобово.

4.3. Відповідальним працівником Компанії розглядаються наступні Звернення:

- Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику;
- Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій;
- Звернення щодо несанкціонованого доступу до Особистого кабінету Заявника або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті Заявника.

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4. Відповідальний працівник Компанії під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- ❖ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Компанії;
- ❖ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- ❖ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- ❖ надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- ❖ подякувати за телефонний дзвінок;

- ❖ у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

4.5. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Компанії, працівник перевіряє інформацію в Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з юристом Компанії.

Якщо запит не виконаний, працівник Компанії інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник Компанії зв'язується з працівником Компанії, відповідальним за підготовку відповіді на Звернення, для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

4.6. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Компанії фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

4.7. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Компанії, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Компанію та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

4.8. Заявник може надіслати Звернення, передбачені п. 4.3 цього Порядку, з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо) або чату на вебсайті Компанії. Розгляд таких Звернень здійснюється з урахуванням вимог положень, передбачених цим Розділом Порядку.

4.9. Якщо Договір, укладений між Компанією та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги при зверненні Споживача на гарячу лінію або з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо) чи чату на вебсайті Компанії, ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов'язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Компанії та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, **а саме:**

- Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - 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) Компанією;
- Запит поліції – протягом 10 (**десяти**) **днів** від дня їх отримання (реєстрації) Компанією або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – протягом 5 (**п'яти**) **робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Компанією. 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 НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Компанії погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

6.2. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

6.3. Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше п'ятнадцяти днів** надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Компанією завершується.

6.4. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Компанії у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ

Особливості розгляду звернень про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в Особистому кабінеті

7.1. Заявник, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозри щодо несанкціонованого доступу третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті зобов'язаний негайно після виникнення зазначеної підозри повідомити Компанію про це шляхом звернення на гарячу лінію Компанії.

7.2. Відповідальний працівник Компанії фіксує таке Звернення та передає інформацію у відповідний структурний підрозділ Товариства з метою якнайшвидшого вчинення дій, направлених на недопущення несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті.

7.3. Про результати розгляду звернень, вказаних в п. 7.1 цього Порядку, Компанія повідомляє Заявника після вивчення усіх обставин ситуації, що склалася, у найкоротші строки, які в будь-якому випадку не перевищують термінів, зазначених в розділі 6 цього Порядку.

7.4. У результаті розгляду звернення, вказаного в п. 7.1 цього Порядку, у Компанії є обґрунтовані підстави вважати, що несанкціонований доступ третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціоновані зміни інформації в Особистому кабінеті дійсно мали місце, Компанія невідкладно здійснює тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника до розгляду звернення по суті та прийняття відповідного рішення.

7.5. Тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника також здійснюється Компанією, якщо така вимога була отримана від Заявника, але виключно після підтвердження особи власника Особистого кабінету, від якого була отримана відповідна вимога (з метою запобігання блокуванню Особистого кабінету внаслідок зловмисних дій третіх осіб, які не є власниками Особистого кабінету, блокування функціонування Особистого кабінету за зверненнями, особу автора яких не було ідентифіковано та верифіковано, Компанією не здійснюється).

Особливості розгляду звернень щодо укладення Договору в результаті шахрайських дій

7.6. Звернення Заявників щодо повідомлення Компанії про укладення Договору в результаті шахрайських дій повинні супроводжуватися наданням Компанії Заявником оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника.

7.7. До надання Заявником Компанії оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань звернення Заявника розглядається в загальному порядку.

7.8. З дати надання Заявником до Компанії оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості підтверджуючого документу щодо підозри стосовно укладення Договору в

результаті шахрайських дій, вчинення Компанією будь-яких заходів по відношенню до особи, вказаної у витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості потерпілого або заявника, призупиняється (призупиняється нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій).

7.9. За результатами розгляду звернення, вказаного в п. 7.7 цього Порядку, Компанія має право застосувати наслідки, передбачені п. 7.9 цього Порядку, також до отримання від Заявника витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, але виключно за умови встановлення за результатами всебічного аналізу усіх обставин укладення Договору, які дають підстави для обґрунтованих висновків про те, що Договір був укладений в результаті шахрайських дій третіх осіб. При цьому методика проведення Компанією вказаного аналізу та критерії прийняття уповноваженими особами Компанії рішень не підлягає оприлюдненню з метою запобігання маніпулюванню Заявниками інформацією при поданні Звернень, направлених на неправомірне призупинення обслуговування кредитних зобов'язань.

7.10. У випадку закриття кримінального провадження, порушеного за заявою або повідомленням про вчинення кримінального правопорушення, у зв'язку з яким Компанією було призупинено нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій, Компанією поновлюється виконання усіх заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором.

7.11. Заявник повідомляється про поновлення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором, тим способом, який передбачений в залежності від форми первісного звернення Заявника для відповіді на звернення Заявника, на підставі якого було призупинено вчинення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань по Договору.

Особливості розгляду звернень, що містять вимогу про повернення переплати за Договором

7.12. Звернення, що містять вимогу про повернення переплачених за Договором коштів, мають відповідати вимогам, передбаченим у Договорі, та містити реквізити рахунку для перерахування таких коштів.

7.13. Звернення про повернення переплати за Договором передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Компанії.

7.14. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику у семиденний строк від дня отримання Компанією Звернення, що містить вимогу про повернення переплачених коштів.

Особливості розгляду звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги

7.15. Розгляд отриманих Компанією звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги, здійснюється з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Компанії про таємницю фінансової послуги.

8. КОНТРОЛЬ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА АНАЛІЗ

8.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень та передачу до відповідного підрозділу Компанії з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального співробітника Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень.

8.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять в Компанію, покладається на працівників Компанії, які надають відповіді на Звернення.

8.3. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у Зверненні.

8.4. Раз на місяць в Компанії складається та надається керівнику Компанії статистичний звіт щодо кількості та видів Звернень, отриманих від Заявників за місяць, який є предметом аналізу для прийняття рішень щодо вдосконалення процедури розгляду Звернень та процедур, виконання яких призводить до виникнення причин для Звернень Заявників.

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

9.1. Надавач фінансових послуг (Компанія) має право вимагати від Заявників сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.

9.2. Надавач фінансових послуг (Компанія) зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

9.3. Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи мають право подавати до Компанії Звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком.

9.4. Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи зобов'язані сумлінно користуватися належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

10. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ТА КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ

10.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляд звернень розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, до якої можна перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

10.2. Цей Порядок розроблений та затверджений на виконання вимог п. 73, 75 Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року №199.

10.3. Інформація про контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості зазначається у *Вимогах щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги до етичної поведінки)*, що розміщені на вебсайті Кредитодавця в розділі «Врегулювання простроченої заборгованості» за [посиланням](#).

10.4. З порядком укладення договору у формі електронного документа можна ознайомитись за наступними посиланнями:

- Примірний Договір про відкриття кредитної лінії, що розміщений на вебсайті Кредитодавця в розділі «Умови кредитування» за [посиланням](#);
- Правила відкриття кредитної лінії (надання споживчих кредитів), що розміщені на вебсайті Кредитодавця в розділі «Умови кредитування» за [посиланням](#).

10.5. З порядком захисту персональних даних споживачів фінансових послуг можна ознайомитись за наступними посиланнями:

- Положення про конфіденційність Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщене на вебсайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#);
- Порядок обробки і захисту персональних даних у Товаристві з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщене на вебсайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#);
- Інформаційний лист щодо обробки та захисту персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщений на вебсайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#).

Додаток № 1

до Порядку розгляду звернень споживачів
послуг ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» та
інших осіб

Директору ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС»
Резуєву Є.В.

ПІБ заявника*

Адреса: * м. _____

Район _____

Обл. _____

буд. _____ кв. _____

№ кредитного договору * _____

РНОКПП (ІНН)* _____

Контактний телефон* _____

Електронна адреса (e-mail) _____

ЗВЕРНЕННЯ

Погоджуюсь та надаю згоду, що за результатами розгляду даного звернення зі мною можуть зв'язатися за вказаним мною контактним номером телефоном/електронною поштою, а також про розгляд мого звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону/електронною поштою без подальшого надання письмової відповіді на поштову адресу.

дата * _____

_____ підпис заявника*

* обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.

Додаток № 2

до Порядку розгляду звернень споживачів
послуг ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» та
інших осіб

РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

Звернення	Особа, що розглядає звернення
<ul style="list-style-type: none">➤ Технічні питання за операціями з отримання Споживачем від Товариства кредиту;➤ Технічні питання щодо отримання інформації за кредитними транзакціями Споживача;➤ Питання щодо умов Кредитного договору та порядок їх застосування/правильного розуміння/ трактування Споживачем;➤ Внесення змін до особистих даних Споживача;➤ Питання щодо порядку повернення кредиту;➤ Довідка про погашення заборгованості в електронному вигляді;➤ Перерахування помилково сплачених коштів, повернення переоплат за запитами громадян;➤ Запити з питань щодо операцій, пов'язаних з погашенням кредитів через альтернативні канали погашення;➤ Внесення клієнтів в Stop-list.	<p>Відповідальний працівник відділу обслуговування клієнтів, відповідальний працівник юридичного відділу</p>
<ul style="list-style-type: none">➤ Призупинення нарахувань з приводу смерті Споживача;➤ Скарги на шахрайські дії;➤ Скарги, що Споживач не оформляв кредит в Товаристві;➤ Повідомлення про померлих Споживачів (отримання копій свідоцтва про смерть або копії рішення суду про визнання особи безвісно відсутньою);➤ Звернення Споживачів, їх родичів, контактних та інших осіб з інформацією, що свідчить про шахрайські дії співробітників Товариства або шахрайські дії, пов'язані з укладанням Кредитного договору;➤ Запити з питань коректності нарахувань/зарахувань/погашення заборгованості за Кредитним договором, закриття Кредитного договору;➤ Запити з питань корегування заборгованості за Кредитним договором (в т.ч. нарахування штрафних санкцій, припинення/призупинення нарахувань тощо);➤ Запити з питань Кредитного договору;➤ Запити з питань недійсності Кредитного договору;➤ Надання інформації щодо способу та порядку укладення Кредитного договору;➤ Запити на формування довідок про стан заборгованості за Кредитним договором на паперовому носії з підписом уповноваженої особи Товариства та відтиском печатки Товариства;➤ Надання копій кредитних договорів та інших документів що містяться в ІТС Товариства;➤ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій);➤ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій);➤ Питання юридичного стягнення (позовна робота, виконавчі написи, ДВС);➤ Питання взаємодії з нотаріусами щодо померлих Споживачів;➤ Запити державних органів, в тому числі щодо скарг Споживачів (НБУ, правоохоронні органи, СБУ, прокуратура і т.д.);➤ Інші звернення, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги.	<p>Відповідальний працівник юридичного відділу, відповідальний працівник відділу юридичного стягнення заборгованості, відповідальний працівник по роботі з простроченою заборгованістю, відповідальний працівник відділу обслуговування клієнтів</p>