«З А Т В Е Р Д Ж Е Н О»

наказом ТОВ «ФК «КРЕДИТОН»

№ 10 від «29» вересня 2022 р.

Директор_____К. Ю. ДЕНИСЕНКО

м.п.

ПОРЯДОК

РОЗГЛЯДУ ТОВ «ФК «КРЕДИТОН» ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Київ – 2022 р.

1. Порядок розгляду ТОВ «ФК «КРЕДИТОН» звернень споживачів фінансових послуг (далі – Порядок) є окремим внутрішнім документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КРЕДИТОН» (далі – Фінустанова), який визначає основні вимоги до оформлення, подання звернень споживачів фінансових послуг та розгляду таких звернень представниками Фінустанови.

2. Порядок розроблений згідно законодавства України, зокрема, Закону України «Про звернення громадян», та з урахуванням інших нормативно-правових актів.

3. Строк дії Порядку визначається Фінустановою самостійно з урахуванням змін у законодавстві України.

4. В цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

4.1. Споживач (споживач фінансових послуг) – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Фінустанові для задоволення особистих потреб, не пов’язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

4.2. Пропозиція (зауваження) - звернення Споживача, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Фінустанови, а також висловлюються думки щодо надання Фінустановою фінансових послуг.

4.3. Заява (клопотання) - звернення Споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Фінустанови, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності Фінустанови щодо надання фінансових послуг. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за Споживачем відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

4.4. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Фінустанови.

4.5. Запит - вимога, прохання до Фінустанови надати які-небудь відомості та/або інформацію, та/або офіційне роз'яснення з приводу надання послуг та іншої діяльності Фінустанови, взаємовідносин Фінустанови та Споживача та інших питань, що входять до компетенції Фінустанови.

5. Споживач має право звернутися до Фінустанови із запитами, зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються надання Фінустановою фінансових послуг, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення, а також в інший спосіб, що передбачений цим Порядком та не заборонений законодавством України.

6. Звернення Споживачів, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду.

7. Основними принципами розгляду звернень у Фінустанові є:

– неупередженість;

– об’єктивність;

– дотримання вимог чинного законодавства;

– строковість;

– швидкість та налагодженість реагування;

– попередження можливості виникнення подібних ситуацій у майбутньому;

– забезпечення Споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

8. Звернення Споживача можуть бути усними або письмовими.

8.1. Усне звернення надається Споживачем:

- засобами телефонного зв'язку;

- за допомогою голосового зв'язку у месенджері (спеціальному мобільному додатку, призначеному для обміну інформацією у голосовому та/або текстовому вигляді).

Вартість дзвінків або інтернет-трафіку під час усних звернень сплачує Споживач за власний кошт, відповідно до тарифів оператора Споживача.

8.2. Письмове звернення надсилається Споживачем:

- поштою;

- електронною поштою;

- у текстовому вигляді у месенджері.

8.3. Будь-яке звернення може бути надіслане через/на:

- номер телефону, що зазначений на сайті Фінустанови;

- поштову адресу: 03038, м. Київ, вул. Протасів Яр, бу (літ. Д), офіс 8;

- адресу електронної пошти: help@crediton.ua;

- або за іншими реквізитами, що визначені на Веб-сайті Фінустанови (https://www.crediton.ua/) .

9. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;

- місце проживання Споживача;

- 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 тощо);

- інші відомості, які на думку Споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

10. Звернення складається Споживачем у довільній формі, його зміст (зокрема, спосіб викладення) та форма (зокрема, почерк, розмір тексту та ін.) має дозволити представникам Фінустанови точно та однозначно зрозуміти суть такого звернення. Фінустанова звільняється від відповідальності у разі, якщо звернення Споживача не було розглянуте або було розглянуте у невідповідні строки у разі, якщо звернення складено та/або оформлене у спосіб та по формі, що ускладнює розуміння його суті.

11. Письмове звернення повинно бути оформлено відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та цього Порядку, підписано заявником (власноручним підписом або із застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

12. Звернення, направлене засобом електронної пошти, з використанням месенджерів або у інший електронний спосіб, може не містити накладеного підпису (в тому числі кваліфікованого електронного підпису) заявника, але має чітко ідентифікувати заявника за адресою електронної пошти та/або номером телефону.

13. Звернення, яке не підлягає розгляду та вирішенню:

– звернення, надане без зазначення обов'язкових реквізитів та без дотримання вимог;

– звернення, надане без викладення суті звернення або у разі якщо звернення викладено у незрозумілий спосіб та формі;

– звернення, не підписані автором (у разі якщо це вимагається), а також таке, з якого неможливо встановити авторство;

– повторне звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше звернення вирішено по суті або знаходиться у стадії вирішення;

– звернення особи, визнаної судом недієздатною.

14. Звернення, які надходять до Фінустанови поштою реєструються в день їх надходження до Фінустанови, шляхом унесення відомостей до журналу реєстрації звернень Споживачів (користувачів).

15. Журнал реєстрації звернень Споживачів ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до законодавства України.

15.1. Журнал реєстрації звернень Споживачів ведеться в електронній та/або в паперовій формі, та у формі і змістом відповідно до вимог, визначених нормативно-правовими актами Національного банку.

15.2. Журнал реєстрації звернень Споживачів ведеться уповноваженими працівниками Фінустанови, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень Споживачів.

16. Опрацювання усних звернень Споживачів здійснюється відповідальними працівниками Фінустанови. 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).

17. Опрацювання письмових звернень здійснюється відповідальними працівниками Фінустанови.

18. Терміни надання відповідей на звернення, залежно від категорії звернення:

- звернення, що не вимагають додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання;

- звернення, що вимагають додаткового вивчення – не більше одного місяця від дня їх надходження;

19. Датою виконання звернення (датою надання відповіді) є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернення надається працівниками Фінустанови до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень Споживачів.

20. Відповідь на звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли Споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою.

21. При наявності одночасно кількох звернень від одного Споживача (повторних, додаткових), Фінустанова має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення, щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.

22. Фінустанова розглядає звернення Споживачів, не стягуючи з них плати за розгляд такого звернення.

23. За для вирішення власного питання Споживач також має право звернутися до Національного банку України (НБУ) через розділ офіційного Інтернет-представництва Звернення громадян за електронною адресою: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals. Крім того, Споживач може надіслати звернення до НБУ на

електронну пошту: nbu@bank.gov.ua та/або надіслати лист разом із документами на поштову адресу: **01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9**.

24. Подання звернення до Фінустанови або Національного банку України не позбавляє права Споживача на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

26. Посадові особи (працівники) Фінустанови несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права Споживача на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.