

ЗАТВЕРДЖЕНО
Генеральний директор
ТОВ «ІНСТАФІНАНС»
Артьомс Борцовс
Наказ №23/11/2021 від
«23» листопада 2021 року

ПОРЯДОК
розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту

(ВИТЯГ)

1. Загальні положення

1.1. Даний Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту (далі – Порядок) розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», Постанови Правління НБУ №100 від 05.10.2021 року «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування», Статуту та інших локальних (внутрішніх) актів Компанії.

1.2. Порядок визначає загальний порядок розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту фінансової установи – Товариства з обмеженою відповідальністю «ІНСТАФІНАНС» (далі – Компанія). Порядок спрямований на забезпечення ефективної та прозорої роботи Компанії зі зверненнями (скаргами) споживачів. Дія Порядку поширюється на посадових осіб та співробітників Компанії, задіяних в процесі роботи зі зверненнями (скаргами) споживачів.

1.3. Мета Порядку: Порядок спрямований на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями (скаргами):

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень (скарг) Компанією;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень (скарг);
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень (скарг) з урахуванням вимог чинного законодавства України.

1.4. Визначення термінів:

звернення (скарга) – запит споживача на отримання інформації та/або консультації щодо надання послуги щодо споживчого кредиту та/або пов'язаних із цим питаннями та/або звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) фінансової установи та/або її посадових осіб. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

...

1.6. Особливості звернення споживачів, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів, майнових поручителів або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит, при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється у порядку, встановленому ЗУ «Про споживче кредитування» та укладеним договором про споживчий кредит.

2. Вимоги до оформлення звернень (скарг)

2.1. При отриманні письмового звернення (скарги) споживача перевіряється наступна інформація, яка має бути зазначена:

- прізвище, ім'я, по батькові споживача;
- місце проживання споживача (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- підпис споживача із зазначенням дати;
- в електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу). Датою

подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Компанії. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Компанії в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.2. В усному зверненні (скарзі) споживача на «Гарячу лінію» (відділ підтримки клієнтів) Компанії з метою ідентифікації особи, яка звертається, перевіряє наступну інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання (якщо споживач вимагає надання письмової відповіді);
- контактний телефон;
- електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь або відомості про інші засоби зв'язку;
- суть порушеного питання у зверненні (скарзі);
- номер договору про споживчий кредит (якщо споживач є клієнтом Компанії).

2.3. Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.4. Звернення, яке не містить зворотної адреси, не підлягає розгляду та відповіді не потребує.

...

2.6. Не розглядаються повторні звернення щодо одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3. Строки опрацювання звернення (скарг)

3.1. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених в розділі 2 цього Порядку, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

3.2. Якщо питання, порушені в одержаному Компанією зверненні не входять до повноважень Компанії або звернення не містить даних, необхідних для прийняття Компанією обґрунтованого рішення, в строк не більше п'яти днів повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями.

...

3.4. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» звернення (скарги) споживачів розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

...

3.7. Адвокатські запити адвокатів за дорученням та в інтересах споживачів розглядаються у порядку та строки, визначені Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

3.8. Письмові відповіді на звернення (скарги) споживачів підписуються уповноваженими особами Компанії, згідно наданих повноважень та/або посадових інструкцій.

...

5. Заключні положення

5.1. Гіперпосилання на розділ “Захист прав споживачів” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>