

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням єдиного учасника
ТОВ «ІНСТАФІНАНС»
№26 від 27.06.2024 року

ПОРЯДОК
розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг
Товариства з обмеженою відповідальністю «ІНСТАФІНАНС»

м. Київ, 2024

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 фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління НБУ №100 від 05.10.2021 року, 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, та інших нормативно-правових актів щодо регулювання ринків фінансових послуг, 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.

1.5. Канали отримання звернень (скарг) споживачів:

- засобами поштового зв'язку на офіційну адресу місця реєстрації юридичної особи;
- на «Гарячу лінію» Компанії;
- на особистому прийомі;
- шляхом надсилання на електронну адресу Компанії;
- через заповнення відповідних форм зворотного зв'язку на сторінці офіційного веб-сайту Компанії.

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.

2.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на етнічне походження, соціальний статус, політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, сексуальну орієнтацію, сімейний стан та стан здоров'я, національність споживача, незнання мови звернення.

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.

3.3. Рішення про припинення розгляду звернень, які не відповідають вимогам, визначеним в розділах 2-3 цього Положення, приймається уповноваженою особою Компанії, згідно наданих повноважень та/або посадових інструкцій. Рішення про припинення розгляду звернень, які не відповідають вимогам, визначеним в розділах 2-3 цього Положення, повідомляється споживачу в строк не більше п'яти днів з дня надходження звернення.

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.

3.5. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні (скарзі) питання неможливо, уповноважена особа Компанії, згідно наданих повноважень та/або посадових інструкцій, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу). При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні (скарзі), не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.6. Звернення (скарги) громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

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.

4. Права споживачів

4.1. Споживач, який звернувся із зверненням (скаргою) до Компанії, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

4.2. Компанія розглядає звернення (скарги) споживачів без стягнення плати.

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>