

«Затверджено»  
Наказом № 11/05/22 Директора  
ТОВ «СЛУЖБА МИТТЄВОГО  
КРЕДИТУВАННЯ»  
від 11.05.2022 року

ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ  
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ТОВ «СЛУЖБА МИТТЄВОГО КРЕДИТУВАННЯ»

м. Запоріжжя - 2022 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці правила ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНО ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЛУЖБА МИТТЄВОГО КРЕДИТУВАННЯ» (далі - Компанія) регулюють порядок та процедуру розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, які надходять до Компанії.

1.2. Правила розроблені у відповідності до Конституції України, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів, що регулюють права споживачів фінансових послуг.

1.3. Ці Правила не регулюють порядок розгляду звернень клієнтів, контрагентів та інших третіх осіб, які не стосуються питань кредитування споживачів.

1.4. Ці Правила затверджені з метою належного та своєчасного розгляду Компанією звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб з метою забезпечення кваліфікованого неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень, оперативного вирішення порушених у них питань та запобігання в подальшому таким порушенням, а також підвищення іміджу та довіри до Компанії.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ ТА ПОНЯТЬ

**Компанія** — ТОВ «СЛУЖБА МИТТЄВОГО КРЕДИТУВАННЯ»;

**Уповноважений представник** — відповідальний працівник Компанії, який здійснює розгляд Звернення Заявника та надання відповіді Заявнику;

**Звернення** — запит Заявника на отримання інформації та/або консультації щодо фінансових послуг, які надає Компанія, або скарга на дії уповноважених осіб Компанії;

**Заявник** — споживач фінансових послуг, а також інша фізична особа, яка подала звернення.

Інші терміни визначаються та тлумачаться згідно чинного законодавства України.

## 3. ПОРЯДОК ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ

3.1. Всі звернення, що підлягають розгляду у порядку цих Правил, надсилаються Заявником на юридичну адресу Компанії, на офіційну електронну пошту Компанії або передається особисто за юридичною адресою Компанії.

3.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання та підписано заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.3. Звернення, надіслане на електронну пошту Компанії, повинно бути підписане електронним підписом Заявника

3.4. У Зверненні Заявник має викласти конкретне питання, що слугує підставою для подачі Звернення, навести всю іншу необхідну інформацію, яка має бути врахована Компанією під час розгляду Звернення, у тому числі шляхом долучення файлів до Звернення, та зазначити форму зв'язку, на яку Компанії слід надати відповідь на Звернення.

Звернення викладаються за вибором Заявника українською або російською мовою.

3.5. Споживач фінансових послуг може подати звернення до Національного банку України через розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

## 4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕННЯ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ УПОВНОВАЖЕНОГО ПРЕДСТАВНИКА

4.1. Після отримання Звернення Компанія здійснює його реєстрацію в окремому порядку, визначеному внутрішніми алгоритмами Компанії, та присвоює йому внутрішній реєстраційний номер.

4.2. Звернення Компанія реєструє днем отримання.

4.3. Після реєстрації Звернення призначається Уповноважений представник, який відповідальний за розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання.

4.4. Компанія веде реєстрацію звернень в електронному вигляді.

## **5. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

5.1. Кожне Звернення розглядається Уповноваженим представником від імені Компанії у порядку, визначеному цими Правилами.

5.2. Загальні принципи розгляду Звернення - оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни, а також якість та об'єктивність, що означає, що Компанія намагається надавати максимальну повну та вичерпну інформацію на Звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді.

5.3. Розгляд Звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Компанії;
- аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Компанії додаткової інформації, необхідної для належного розгляду Звернення;
- відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень наявності підпису (для письмових звернень) та дати звернення Заявника.

5.4. Звернення розглядаються і 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Компанії встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.5. Під час розгляду Звернення Уповноважений представник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Компанії будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду Звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання Заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки.

Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит Уповноваженого представника, у цьому разі Звернення розглядається за наявними у ньому матеріалами та інформацією.

5.6. Вся інформація та документи, отримані Уповноваженою особою у порядку розгляду Звернення, використовується особою та Компанією виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

5.7. Відповідь на звернення надсилається Заявнику на адресу, вказану у Зверненні.

5.8. Звернення вважається опрацьованим, якщо Компанією розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а Заявнику надано відповідь на Звернення.

## **6. ЗВЕРНЕННЯ ЧЕРЕЗ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР**

6.1. Прийом Контактним центром телефонних дзвінків на гарчу лінію за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону 0 800 507 570.

6.2. Графік роботи Контактного центру з прийому звернень громадян: з 8:00 до 20:00 без перерви та вихідних.

6.3. Контактний центр розглядає наступні звернення Заявників:

- 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.

6.4. Відповіді на Звернення, що розглядаються Контактним центром, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

6.5. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Контактного центру, співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Компанії в письмовій формі.

6.6. Звернення Споживачів, що є клієнтами Товариства, розглядаються після ідентифікації такого Споживача.

## **7. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

7.1 Шляхом подання Звернення Заявник підтверджує, що він надає згоду Компанії на обробку його персональних даних для мети та у обсязі визначення (обробки) поданого Звернення.

Мета обробки — розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається Заявником у Зверненні самостійно за власним волевиявленням.

7.2. Компанія забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Заявник надав Зверненні чи у процесі взаємодії з Уповноваженим представником Компанії.

Зазначена інформація використовується Компанією виключно з метою обробки Звернення Заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

7.3. Компанія як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них ( у тому числі таких, які отримані від Заявника в окремому порядку) протягом 5 років з моменту отримання Звернення.

## **8. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ**

8.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Компанії з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів заявників, також має право призначити відповідну службу перевірки щодо законності дій уповноважених працівників Компанії, викладених Заявником у Зверненні.

8.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага Компанією приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Компанії, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

8.3. Компанія враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

## **9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. Ці Правила затверджуються наказом директора Компанії, набувають чинності дати їх затвердження, та підлягають оприлюдненню на сайті Компанії у загальному порядку.

9.2. Правила діють включно до дати публікації Правил в новій редакції, шляхом публікації документу на сайті Компанії для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

9.3. Компанія має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення Правил шляхом викладення Правил у новій редакції.

9.4. У всьому іншому, що не врегульоване цими Правилами, Компанія керується чинним законодавством України та наданням пріоритету законним правам та інтересам Заявників.