

## **Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг**

Звернення споживачів фінансових послуг – громадян України (далі - споживачів) розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Відповідно до ст.3 Законом України «Про звернення громадян» зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до установи особисто чи через представника. Звернення може бути надіслане на електронну адресу (електронне звернення).

Звернення адресується Товариству.

Споживач подає звернення до Товариств:

- 1) засобами поштового зв'язку за адресою: 02094, місто Київ, вул.Поправки Юрія, будинок 6, офіс 33;
- 2) за номером телефону Товариства за тел: 066 482 81 29;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Товариства за адресою: snake.finance.77@gmail.com;
- 4) під час прийому в приміщенні Компанії за адресою: 02094, місто Київ, вул.Поправки Юрія, будинок 6, офіс 33\*.

\* Під час повітряної тривоги, прийом громадян не відбувається.

При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

- а) звернення адресуються товариству.
- б) у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) 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.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження;

Колекторська компанія розглядає пропозиції (зауваження) та повідомляє споживача про результати розгляду.

Усне звернення, за телефоном або під час прийому, реєструється працівником Товариства.

Особа в усному зверненні зазначає наступну інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Товариства, у строк, визначений Законом про звернення, пересилається за належністю до відповідного органу, колекторської компанії, фінансової або іншої установи (організації), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує уповноважена особа Компанії.

Відповідь на звернення оформляється на бланку Товариства та надається державною мовою.

Відповідь за результатами розгляду звернення, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом керівництва Компанії або уповноваженої особи Товариства.

Товариство надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особі, яка подала таке звернення через засоби електронного зв'язку або зазначила її як контактну інформацію.

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в

паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

Скарга споживача на дії чи рішення Колекторської компанії подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства.

Посилання на розділ «[Звернення громадян](https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals)» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>) офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Порядок і строки розгляду звернень споживачів

Термін розгляду звернень споживачів

Не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів).

Адвокатський запит – 5 днів.

Строк розгляду звернення визначається в календарних днях з дати його надходження (реєстрації).

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

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.