

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказом Директора

ТОВ «КАЧАЙ ГРОШ»

№06-12/2021 від 06.12.2021р

### **Порядок розгляду звернень і скарг споживачів фінансових послуг Товариства**

Даний Порядок визначає єдині принципи роботи із зверненнями Споживачів (Клієнтів), що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «КАЧАЙ ГРОШ» (надалі – Кредитодавець) всіма доступними для Споживача способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд звернень Споживачів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», надалі -Закон.

Звернення Споживача чи його представника/уповноваженої особи передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення/скарги та надання інформації до Національного банку України, в разі отримання запиту, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Особа може подати звернення/скаргу до Кредитодавця одним із способів:

- 1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Товариства що зазначена на сайті;
- 2) на універсальну телефонну "гарячу лінію" Кредитодавця;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Кредитодавця: [info@kachay.com.ua](mailto:info@kachay.com.ua);
- 4) усні звернення (особистий прийом).

Крім того Споживач має право звернутись за захистом своїх прав до НБУ за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Звернення/скарга подається, як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

Кредитодавець приймає та розглядає звернення/скаргу Споживача, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».

Письмове/ звернення/скарга, щодо послуг споживчого кредиту (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитодавця) подається в довільній формі із зазначенням електронної адреси чи поштової адреси, на яку може бути надіслана відповідь, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/скарги.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту, не вимагається. Письмове/письмова звернення/скарга має бути надруковано або написано від руки чітко і розбірливо та підписується заявником (скаржником) із зазначенням дати. Якщо звернення підписується представником, то до такого звернення в обов'язковому порядку додаються документи, що

підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Датою подання звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитодавця, є дата надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Кредитодавця. Датою подання звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту, яке/яка надійшло/надійшла на адресу електронної пошти (e-mail) Кредитодавця в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Якщо вирішити питання в усному зверненні неможливо, то заявнику рекомендується надати письмову заяву, яка відповідає вимогам встановленими в цьому Порядку.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/скарги, щодо послуг споживчого кредиту, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Кредитодавець опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг споживчого кредиту в день надходження засобами зв'язку, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження.

Усі звернення/скарги, що надходять до Товариства, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Відповідь на звернення/скаргу щодо послуг споживчого кредиту оформляється на офіційному бланку Кредитодавця державною мовою, з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне/колективну звернення/скаргу щодо послуг споживчого кредиту надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту надається за підписом керівника Кредитодавця або уповноваженої на те особи.

Кредитодавець надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг споживчого кредиту на електронну або поштову адресу особі, яка подала таке/таку звернення/скаргу щодо послуг споживчого кредиту.

Якщо звернення/скарга надійшли в письмовій паперовій формі то відповідь направляється на поштову адресу (простим листом). Якщо звернення/скарга надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в зверненні направити відповідь на поштову адресу - офіційна відповідь направляється у вигляді сканкопій на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відповідей зберігаються в окремих папках вихідної кореспонденції.

Останнім днем строку розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

### **Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді**

Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Громадяни України мають право подавати звернення до Кредитодавця особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України.

Звернення, що надходить до Кредитодавця, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону : пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем 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 (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитодавця, та електронного звернення).

Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

Кредитодавець не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;
- 3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
- 4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону ;

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Кредитодавця та його посадових осіб, заклики

до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Кредитодавця, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 10 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

Контроль дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівників структурних підрозділів.