

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказом Директора**  
**ТОВ «КАЧАЙ ГРОШ»**  
**№ 05-10/2022 від 05.10.2022**

**ПОРЯДОК**  
**розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту**

**м. Київ, 2022**

## 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 №153 від 24.12.2021 року «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», 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 «КАЧАЙ ГРОШІ» (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 універсальну телефонну «Гарячу лінію» Компанії;
- на особистому прийомі;
- шляхом надсилання на електронну адресу Компанії [info@kachay.com.ua](mailto:info@kachay.com.ua);
- через заповнення відповідних форм зворотного зв'язку на сторінці офіційного веб-сайту Компанії.

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

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.

1.7. 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.

## **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.

2.7. 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.

2.8. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Компанії та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

### **3. Особливості розгляду та строки опрацювання звернень (скарг)**

3.1. Компанія 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.

3.2. 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.

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

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

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

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

3.10. 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.

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

3.12. 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.

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

3.14. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень (скарг) покладається на керівників структурних підрозділів.

#### **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 <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>