ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«АВІРА ГРУП»
№ 2 від 02.01.2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП» ТА ІНШИХ ОСІБ

ідентифікаційний код юридичної особи: 43174156

(нова редакція (версія 2.0.)

Київ – 2024

ЗМІСТ:

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ……. 3
ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ……... 3
ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ……. 4
СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ…. 4
ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ……... 6
ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ…… 7
ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ……... 8
ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ……... 9
ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ, КОМУНІКАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ СЕРВІСІВ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ…… 9
ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ…… 10
ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ……... 10
РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ…… 11
УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ …… 12
ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ …… 12
КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ …… 12
ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ …… 12
Додаток 1…… 13
Додаток 2……..…….. 14

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок роботи із зверненнями споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП» та інших осіб (далі – Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян та інших осіб до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг, а також встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про таємницю фінансової послуги, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 р. № 16, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 та інших нормативно-правових актів щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.3. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян та інших осіб, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах:

- ✓ забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів та інших осіб на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- ✓ забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- ✓ сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- ✓ забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- ✓ забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- ✓ формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Норми цього Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про виконавче провадження».

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Цьому Положенні терміни використовуються у наступних значеннях:

Вебсайт Товариства - https://www.aviracredit.com.ua/, вебсайт, на якому розміщена інформація про перелік послуг, які надає Товариство та контактні дані, за допомогою яких споживач може звернутися до Товариства.

Заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, включаючи, особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Товариством, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів.

Заява/Звернення - звернення громадян та інших осіб (листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо), включаючи звернення, що містять прохання про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі.

Споживач – фізична особа, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Товариством.

Бюро кредитних історій (БКІ) – ТОВ «Українське бюро кредитних історій».

Гаряча лінія – механізм комунікації Товариства зі Споживачами послуг Товариства та іншими особами за номерами телефонів, розміщеними на вебсайті Товариства, який дозволяє оперативно реагувати на проблемні питання, що порушуються у Зверненнях таких осіб.

Кредит – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором.

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

Журнал вхідної кореспонденції – електронні журнали, що розташовані на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна

кореспонденція, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку.

Журнал вихідної кореспонденції – електронні журнали, що розташовані на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція.

Національний банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг.

Інформаційно-комунікаційна система Товариства (ІКС Товариства) — програмний комплекс, який включає вебсайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, зокрема, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладених договорів про надання фінансових послуг Споживачам та інше.

Органи державної влади (державні органи) – регуляторні, контролюючі та правоохоронні органи.

2.2. Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

3. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

3.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

3.2. Товариство, публікуючи це Положення на вебсайті Товариства, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- ✓ про право споживачів фінансових послуг та інших осіб подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- ✓ про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: info@aviracredit.com.ua чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- ✓ про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- ✓ про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- ✓ про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

4.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, та інші особи мають право звернутися до Товариства із заявами (зверненнями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

4.2. Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

4.2.1. Звернення має бути адресоване Товариству, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

4.2.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

4.3. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення повинно бути подане українською мовою.

4.4. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі керівництвом Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів Товариства, які оприлюднені на вебсайті Товариства в розділі «Контакти».

4.5. Письмове звернення надсилається поштою або передається Заявником на юридичну адресу Товариства, зазначену на вебайті. Письмове звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати.

4.6. У Зверненні має бути зазначено:

4.6.1. *у Зверненні фізичної особи* – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), реєстраційний номер облікової картки платника податків, електронна адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

4.6.2. *у Зверненні фізичної особи-підприємця* – вказівка на статус підприємця, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), реєстраційний номер облікової картки платника податків, електронна адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

4.6.3. *у Зверненні юридичної особи* – найменування, ідентифікаційний код юридичної особи,

місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

4.6.4. *у Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи)* – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

ВАЖЛИВО! Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.7. У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.8. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п.п. 4.6., 4.7. цього Положення **повертається Заявнику** з відповідними роз'ясненнями **не пізніш як через тридцять календарних днів від дня його надходження**.

4.9. Звернення, що направляються на розгляд Товариства повинні бути оформлені наступним чином:

4.9.1. Письмово <u>в паперовій формі</u> та направлені засобами поштового зв'язку за місцезнаходженням Товариства: Україна, 04080, м. Київ, вул. Кирилівська, будинок 1-3 А, секція «С».

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

4.9.2. Письмово <u>в електронній формі</u> та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@aviracredit.com.ua

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається, окрім випадку, передбаченого п. 4.10. цього Положення.

4.9.3. Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за юридичною адресою Товариства (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень**)**, з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Положення.

4.10. Звернення, які містять запит на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, мають відповідати додатковим вимогам, які передбачені нормативним актом Національного банку України для таких запитів.

4.11. Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальними працівниками Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

4.11.1. Письмові звернення, що надійшли засобами поштового зв'язку за місцезнаходженням Товариства по факту їх отримання реєструються в електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. **Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства** зверненню **присвоюється** дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції (у разі, якщо кореспонденція надійшла до Товариства в електронному вигляді). Оригінали звернень зберігаються відповідно до вимог законодавства.

4.11.2. Звернення, що подаються відповідальному працівнику Товариства під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними правилами відповідно до цього Положення та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

4.11.3. Письмові Звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Товариства, здійснює відповідальний працівник Товариства за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства, який в залежності від змісту отриманого Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання або відповідає на Звернення самостійно.

4.11.4. Реєстрація письмових звернень, які містять запит на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, реєструються відповідальним працівником Товариства у порядку передбаченому внутрішнім

положенням Товариства про таємницю фінансової послуги.

4.12. Реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників здійснюється відповідальним працівником Товариства за приймання усних Звернень. Після приймання усного звернення відповідальний працівник Товариства за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі листа електронної пошти та направляє його відповідальному працівнику Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень для подальшої передачі Звернення працівнику Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

4.13. Повторні звернення від одного й того самого громадянина (іншої особи) з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, розгляду не підлягають.

4.14. Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

4.15. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на Директора Товариства або визначену ним особу.

5. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

5.1. Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

5.2. Загальні принципи розгляду звернень:

- ✓ оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни;
- ✓ якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді;
- ✓ змістовність розгляду означає, що Товариство надає максимально вичерпну інформацію, яка повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

5.3. Розгляд звернення включає в себе:

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

5.4. Фактичний строк розгляду звернення складає від однієї години до 10 (десяти) робочих днів з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді Заявнику по суті.

Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів від дня його реєстрації.

5.5. Під час розгляду звернення уповноважений представник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Товариства 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 представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією, при цьому Товариство не несе відповідальності за повноту та точність наданої інформації.

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

5.7. Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Товариства або особи, яка уповноважена на це відповідно до наказу Директора Товариства або відповідною довіреністю.

5.8. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Товариства в Журналі вихідної кореспонденції. Відповідальний працівник Товариства після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

5.9. Якщо Звернення надійшло до Товариства в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу, підписаного електронним підписом уповноваженої особи Товариства (з додержанням вимог законодавства щодо використання електронних підписів) на електронну адресу (e-mail) особи, яка надіслала Звернення. Відправлені відповіді зберігаються в Товаристві. Якщо лист до Товариства не відповідає вимогам до Звернення (не є зверненням в розумінні Закону України «Про звернення громадян»), особа, яка надіслала такий лист отримує від Товариства повідомлення у довільній формі із роз'ясненнями стосовно недоліків, допущених

особою при надісланні до Товариства листа із порушеним у ньому питанням. Якщо Звернення або лист не передбачає надання відповіді або не належить до таких, на які Товариством має бути надана відповідь, відповідь на таке Звернення або лист не надається. Водночас, Товариство із власної ініціативи може надати відповідь на Звернення або лист, які не передбачають обов'язку надання на них відповіді, якщо це не порушує вимог законодавства про захист конфіденційної інформації або захист таємниці фінансової послуги.

5.10. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передачу відповідальному працівнику Товариства, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Товариства за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Товариства.

5.11. Електронні звернення громадян, що надходять до Товариства електронною поштою (e-mail) на адресу: info@aviracredit.com.ua щоденно отримуються відповідальним працівником Товариства, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Товариства та передається на розгляд (або розглядаються працівниками, які є відповідальними за отримання та реєстрацію звернень, якщо надання відповіді на певний вид звернень належить до їх функціональних обов'язків).

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

5.13. Звернення юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців розглядаються Товариством в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

5.14. Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

5.15. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

5.16. Якщо Договір, укладений між Товариством та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги, ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов'язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

5.17. Відповідь на звернення надається Заявнику у спосіб, визначений Товариством, включаючи, у телефонному режимі.

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

5.19. У разі, якщо Заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer- protection/citizens-appeals

Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (https://dpss.gov.ua/) або до суду у порядку, визначеному законодавством України.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство **має наступні права:**

6.1.1. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», включаючи, якщо з його змісту неможливо встановити автора (Заявника), з наданням Заявнику відповідних роз'яснень;

6.1.2. відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення особи, визнаної судом недієздатними;

6.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте, з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законодавством;

6.1.4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;

6.1.5. запитувати від Заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

6.1.6. має інші права, визначені законодавством.

6.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство **має наступні обов'язки:**

6.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги Заявника;

6.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

6.2.3. скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають законодавству або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

6.2.4. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку із заявою чи скаргою рішень;

6.2.5. письмово повідомляти Заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення (якщо така форма подання передбачена цим Положенням);

6.2.6. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення**;**

6.2.7. особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

6.3. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень Заявники **мають наступні права:**

6.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу;

6.3.2. ознайомлюватися з матеріалами перевірки;

6.3.3. подавати додаткові матеріали;

6.3.4. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги (якщо Заява була подана у письмовій формі).

6.4. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень Заявники **мають наступні обов'язки:**

6.4.1. належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» та цього Положення;

6.4.2. зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації Заявника, а саме - прізвище, ім’я, по батькові, а також місце проживання;

6.4.3. чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

6.4.4. зазначати коректну дату звернення;

6.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – зазначати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;

6.4.6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

7.1. Споживачі фінансових послуг мають право подати до Товариства звернення з питань дотримання Товариством (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (зокрема, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

7.2. Звернення з питань дотримання товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані:

7.2.1. усно (по телефону гарячої лінії, зазначеному на вебсайті Товариства);

7.2.2. письмово, шляхом направлення звернення за місцезнаходженням Товариства;

7.2.3. в електронному вигляді, шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Товариства.

7.3. У разі, якщо Заявник під час взаємодії з представником Товариства застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним, а у разі, якщо звернення подане Заявником в письмовій формі, працівник, що приймає звернення, яке містить вищезазначені ознаки, має право не надавати відповідь на таке Звернення.

7.4. Звернення споживачів фінансових послуг або інших осіб з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження терміново, протягом 1 (однієї) години від дня їх надходження передаються на розгляд підрозділу Товариства, відповідальному за опрацювання звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб.

7.5. Протягом 1 (одного) робочого дня після отримання Звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки відповідальний підрозділ Товариства проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії із Заявником або зазначеними ним у зверненні особами. Під час перевірки обставин взаємодії підлягають з’ясуванню наступні обставини:

7.5.1. дослідження всіх видів взаємодій із Заявником (або зазначеними ним особами) шляхом прослуховування діалогів та/чи аналізу листування на предмет наявності або відсутності порушень Товариством вимог щодо етичної поведінки, системний аналіз зібраних доказів взаємодії на предмет наявності або відсутності

факту вчиненого порушення норм законодавства;

7.5.2. дослідження поточного статусу Заявника та осіб, які зазначені у зверненні, на предмет їх правового статусу (споживач, близька особа, довірена особа, третя особа);

7.5.3. дослідження справи самого Споживача на предмет наявності дебіторської заборгованості або факту припинення дії Договору.

7.6. У ході перевірки обставин взаємодії відповідальний підрозділ витребовує усні або письмові пояснення від працівників, які проводили взаємодії з Заявником або зазначеними ним особами, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення або відхилення у діях Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки та надає результати проведеної перевірки керівнику Товариства або призначеній ним особі для прийняття відповідних рішень.

7.7. У разі виявлення у діях працівника Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку, а також зазначена особа позбавляється права здійснення взаємодій з питань повернення простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

7.8. У разі виявлення у ході перевірки порушень вимог щодо етичної поведінки Товариство у найкоротші строки здійснює всі залежні від нього дії щодо принесення вибачень Заявнику з метою поновлення його порушених прав та інтересів та недопущення їх порушень у майбутньому.

7.9. У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Товариства не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, Заявнику надається відповідь у загальному порядку у рамках компетенції Товариства.

8. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

8.1. Заявник шляхом подання Звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (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.

8.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення Заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

8.3. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариством детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом керівника Товариства та опублікованим на вебсайті Товариства.

9. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ, КОМУНІКАЦІЇ З ВИКОРИСТАННЯМ СУЧАСНИХ СЕРВІСІВ ПЕРЕДАЧІ ДАНИХ

9.1. Прийом відповідальним працівником Звернень на гарчу лінію здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на вебсайті Товариства.

9.2. Графік роботи гарячої лінії з прийому Звернень Товариством зазначений на вебсайті Товариства.

9.3. Відповідальним працівником Товариства розглядаються наступні Звернення:

✓ Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру, зокрема, але не виключно щодо умов та порядку виконання Договору;

✓ Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику;

✓ Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій;

✓ Звернення щодо несанкціонованого доступу до Особистого кабінету Заявника або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті Заявника.

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

9.4. Відповідальний працівник Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

✓ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім’я та/або індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;

✓ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;

✓ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з’ясування додаткових обставин;

✓ надати довідкову інформацію чи роз’яснення під час розмови;

✓ подякувати за телефонний дзвінок;

✓ у разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

9.5. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Товариства фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

9.6. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Товариства, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання Звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання Звернення до Товариства та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

9.7. Заявник може надіслати Звернення з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо). Розгляд таких Звернень здійснюється з урахуванням вимог положень, передбачених цим Розділом Положення.

9.8. Якщо Договір, укладений між Товариством та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги при зверненні Споживача на гарячу лінію або з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо), ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов'язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

10. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

10.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни, визначені законодавством України, **а саме*:***

✓ *Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців* - не більше 30 (**тридцяти) днів** з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (**п'ятнадцяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством;

✓ *Запит поліції* – протягом 10 **(десяти)** днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством;

✓ *Адвокатський запит* – протягом 5 **(п'яти)** робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі, якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

✓ *Запити від народних депутатів України* – не більше 30 (**тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 **(десяти) днів**;

✓ Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь).

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

10.2. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати 45 (**сорока п'яти) днів**.

10.3. Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше п'ятнадцяти днів** надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Товариством завершується.

10.4. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

11. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ

Особливості розгляду звернень про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в Особистому кабінеті

11.1. Заявник, який має Особистий кабінет, у разі виникнення підозри щодо несанкціонованого доступу третіх осіб до свого Особистого кабінету або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті, зобов'язаний негайно після виникнення зазначеної підозри повідомити Товариство про це шляхом звернення на гарячу лінію Товариства.

11.2. Відповідальний працівник Товариства фіксує таке Звернення та передає інформацію у відповідний структурний підрозділ Товариства з метою якнайшвидшого вчинення дій, направлених на недопущення несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті.

11.3. Про результати розгляду звернень, вказаних в п. 11.1. цього Положення, Товариство повідомляє Заявника після вивчення усіх обставин ситуації, що склалася, у найкоротші строки, які в будь-якому разі не перевищують термінів, зазначених в розділі 10 цього Положення.

11.4. В результаті розгляду звернення, вказаного в п. 11.1. цього Положення, у Товариства є обґрунтовані підстави вважати, що несанкціонований доступ третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціоновані зміни інформації в Особистому кабінеті дійсно мали місце, Товариство невідкладно здійснює тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника до розгляду звернення по суті та прийняття відповідного рішення.

11.5. Тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника також здійснюється Товариством, якщо така вимога була отримана від Заявника, але виключно після підтвердження особи власника Особистого кабінету, від якого була отримана відповідна вимога (з метою запобігання блокуванню Особистого кабінету внаслідок зловмисних дій третіх осіб, які не є власниками Особистого кабінету, блокування функціонування Особистого кабінету за зверненнями, особу автора яких не було ідентифіковано та верифіковано, Товариством не здійснюється).

Особливості розгляду звернень щодо укладення Договору в результаті шахрайських дій

11.6. Звернення Заявників щодо повідомлення Товариства про укладення Договору в результаті шахрайських дій повинні супроводжуватися наданням Товариства Заявником оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника.

11.7. До надання Заявником Товариства оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань звернення Заявника розглядається в загальному порядку.

11.8. З дати надання Заявником до Товариства оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості підтверджуючого документу щодо підозри стосовно укладення Договору в результаті шахрайських дій, вчинення Товариством будь-яких заходів по відношенню до особи, вказаної у витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості потерпілого або заявника, призупиняється (призупиняється нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій).

11.9. У разі закриття кримінального провадження, порушеного за заявою або повідомленням про вчинення кримінального правопорушення, у зв'язку з яким Товариством було призупинено нарахування процентів за користування Кредитом та інших платежів, які передбачені Договором, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій, Товариством поновлюється виконання усіх заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором.

11.10. Заявник повідомляється про поновлення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором, тим способом, який передбачений в залежності від форми первісного звернення Заявника для відповіді на звернення Заявника, на підставі якого було призупинено вчинення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань по Договору.

Особливості розгляду звернень, що містять вимогу про повернення переплати за Договором

11.11. Звернення, що містять вимогу про повернення переплачених за Договором коштів, мають відповідати вимогам, передбаченим у Договорі та містити реквізити рахунку для перерахування таких коштів.

11.12. Звернення про повернення переплати за Договором передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Товариства.

11.13. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику протягом 10 (десяти) робочих днів від дня отримання Товариством Звернення, що містить вимогу про повернення переплачених коштів.

Особливості розгляду звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги

11.14. Розгляд отриманих Товариством звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги, здійснюється з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Товариства про таємницю фінансової послуги.

12. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

12.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

12.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

12.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших

державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

12.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

13. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

13.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Товариства з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів Заявників, а також має право призначити відповідну службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Товариства, викладених Заявником у зверненні.

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

13.3. Товариство враховує пропозиції та побажання Заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

14. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

14.1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за розгляд звернень, якщо інше не встановлене Директором Товариства.

14.2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються та/або розміщуються в електронному вигляді разом з цією групою документів.

14.3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на директора Товариства або призначену ним особу.

14.4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, та не може складати менше 5 (п’яти) років від дня отримання звернення.

15. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

15.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального працівника Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень.

15.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять до Товариства, покладається на працівників Товариства, які надають відповіді на Звернення.

15.3. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у Зверненні.

16. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

16.1. Це Положення затверджується наказом Директора Товариства та набуває чинності з дати його затвердження.

16.2. Це Положення є документом з відкритим доступом та опубліковується на вебсайті Товариства з можливістю контекстного пошуку та його завантаження для подальшого друку.

16.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

16.4. У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересів Заявників.

Додаток № 1
до Положення про порядок роботи із
зверненнями споживачів фінансових послуг
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП» та інших осіб

Директору ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП»
І.В. Іващенко
ПІБ заявника*

Адреса: * м. __ Район _____ Обл._____ буд.__кв. ____
№ кредитного договору * ___
РНОКПП (ІНН)* ____
Контактний телефон*_____
Електронна адреса (e-mail) _

З В Е Р Н Е Н Н Я

Своїм підписом погоджуюсь та надаю згоду, що за результатами розгляду цього звернення зі мною можуть зв'язатися за вказаним мною контактним номером телефоном/електронною поштою, а також про розгляд мого звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону/електронною поштою без подальшого надання письмової відповіді на поштову адресу.

_____ _____
дата * підпис та ініціали (ПІБ) заявника*

** обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.*

Додаток № 2
до Положення про порядок роботи із
зверненнями споживачів фінансових послуг
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВІРА ГРУП» та інших осіб

РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

Звернення	**Особа, що розглядає звернення**
✓ Технічні питання за операціями з отримання Споживачем від Товариства кредиту; ✓ Технічні питання щодо отримання інформації за кредитними транзакціями Споживача; ✓ Питання щодо умов Кредитного договору та порядок їх застосування/правильного розуміння/ трактування Споживачем; ✓ Внесення змін до особистих даних Споживача; ✓ Питання щодо порядку повернення кредиту; ✓ Довідка про погашення заборгованості в електронному вигляді; ✓ Перерахування помилково сплачених коштів, повернення переплат за запитами громадян; ✓ Запити з питань щодо операцій, пов'язаних з погашенням кредитів через альтернативні канали погашення; ✓ Внесення клієнтів в Stop-1ist.	Відповідальний працівник відділу обслуговування клієнтів, відповідальний працівник юридичного відділу*
✓ Призупинення нарахувань з приводу смерті Споживача; ✓ Скарги на шахрайські дії; ✓ Скарги, що Споживач не оформляв кредит в Товаристві; ✓ Повідомлення про померлих Споживачів (отримання копій свідоцтва про смерть або копії рішення суду про визнання особи безвісно відсутньою); ✓ Звернення Споживачів, їх родичів, контактних та інших осіб з інформацією, що свідчить про шахрайські дії співробітників Товариства або шахрайські дії, пов'язані з укладанням Кредитного договору; ✓ Запити з питань коректності нарахувань/зарахувань/погашення заборгованості за Кредитним договором, закриття Кредитного договору; ✓ Запити з питань корегування заборгованості за Кредитним договором (в т.ч. нарахування штрафних санкцій, припинення/призупинення нарахувань тощо); ✓ Запити з питань Кредитного договору; ✓ Запити з питань недійсності Кредитного договору; ✓ Надання інформації щодо способу та порядку укладення Кредитного договору; ✓ Запити на формування довідок про стан заборгованості за Кредитним договором на паперовому носії з підписом уповноваженої особи Товариства та відтиском печатки Товариства; ✓ Надання копій кредитних договорів та інших документів що містяться в ІТС Товариства; ✓ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій); ✓ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій); ✓ Питання юридичного стягнення (позовна робота, виконавчі написи, ДВС); ✓ Питання взаємодії з нотаріусами щодо померлих Споживачів; ✓ Запити державних органів, в тому числі щодо скарг Споживачів (НБУ, правоохоронні органи, СБУ, прокуратура і т.д.); ✓ Інші звернення, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги.	Відповідальний працівник юридичного відділу, відповідальний працівник по роботі з простроченою заборгованістю, відповідальний працівник відділу у сфері надання інформації *

**** назви посад та підрозділів можуть бути змінені в залежності від внесених змін до штатного розпису Товариства.***