

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ №62/1-од від 22 листопада 2021р.
Директора
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«Н.А.ГРУП»

ПОРЯДОК

розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«Н.А.ГРУП»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цей Порядок розгляду звернень (скарг) Споживачів щодо послуги споживчого кредиту ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП», надалі за текстом - «Порядок», визначає принципи та порядок роботи зі зверненнями Споживачів (Позичальників), Заявників та їх представників, які надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП», надалі за текстом - «Товариство», всіма доступними для вказаних осіб засобами зв'язку та встановлює уніфіковані вимоги до роботи із зазначеними зверненнями.

1.2 Порядок встановлює порядок отримання, розподілення, розгляду звернень та скарг, у тому числі, але не виключно:

- опис взаємодії структурних підрозділів Товариства при роботі зі зверненнями Клієнтів та інших осіб відповідно до їх компетенції та їх посадових повноважень;
- вдосконалення процесу роботи (розгляду) зі зверненнями через дотримання вимог чинного законодавства, строків розгляду звернень та надання відповідей на них;
- регламентації термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідними структурними підрозділами Товариства;
- підготовки, погодження та надання Споживачам, Заявникам та їх представникам відповідей на їх звернення (скарги);
- проведення аналізу процесу обробки Звернень Споживачів та Заявників.

1.3 Розгляд звернень та скарг Споживачів, Заявників та їх представників здійснюється у повній відповідності до чинного законодавства України та цього Порядку.

1.4 Закони та інші нормативно-правові акти, які використовуються Товариством в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про електронну комерцію»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- відповідні нормативні акти НБУ;
- інші нормативно-правові акти, які є застосовними до порядку розгляду звернень

(скарг) споживачів.

1.5 Терміни та скорочення, які використовуються у цьому Порядку:

Авторизована електронна адреса - адреса електронної пошти, яка зазначена Споживачем під час реєстрації на Сайті Товариства та/або електронна адреса змінена на Сайті Споживачем в порядку встановленому Товариством, можливість доступу до яких підтверджено належним чином Споживачем;

Державні органи - контролюючі, регулюючі, наглядові, правоохоронні органи (в т.ч. органи кіберполіції, Служби безпеки України), а також інші органи, права яких встановлені нормативними актами;

Журнал вхідної кореспонденції (який включає в себе реєстрацію звернень) - електронний ресурс Товариства та його записи, які розташовані в мережі Internet, де реєструються вхідні звернення у письмовій (паперовій та/або електронній) формі та інша вхідна кореспонденція, яка надійшла на адресу Товариства;

Журнал вихідної кореспонденції (який включає в себе реєстрацію листів Товариства) - електронний ресурс Товариства та його записи, які розташовані в мережі Internet, де реєструються вихідні листи Товариства у письмовій (паперовій та/або електронній) формі та інша вихідна кореспонденція, яка направляється Товариством;

Звернення - листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані на адресу Товариства та отримані Товариством в письмовій (у вигляді паперового документа та/або у вигляді електронного документа), або іншій формі встановленій цим Порядком;

Заявник - фізичні особи, з якими Товариство не уклало будь-яких Кредитних договорів, але які звертаються до Товариства як близькі рідні Споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх права та інтереси зачіпаються Товариством;

Інформаційно-телекомунікаційна система (ІТС) - сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем Товариства, яка працює у тому числі в форматі Сайту Товариства, в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних і програмних засобів і які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле;

Кредит - грошові кошти в національній валюті України (гривні), які надаються Товариством (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, які встановлені Кредитним договором;

Кредитний договір - Договір про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (Договір про відкриття кредитної лінії, Кредитний договір, тощо), який укладається в порядку встановленому відповідними правилами між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків щодо надання, користування та повернення кредиту;

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

Особистий кабінет - частина ІТС Кредитодавця, яка становить сукупність сторінок (в тому числі захищених), які формуються для Споживача в момент його реєстрації на Сайті Товариства (особистий розділ Споживача), за допомогою яких Споживач здійснює повну або часткову взаємодію із Товариством, має постійний доступ до Кредитного договору, Правил, Графіку платежів та іншої інформації, яка відображається у Особистому кабінеті. Доступ до Особистого кабінету здійснюється Споживачем після авторизації шляхом введення Логіна Особистого Кабінету та використання електронного підпису одноразовим ідентифікатором (який Споживач отримує від Товариства) на Сайті і має юридичне значення ідентифікації Споживача в ІТС в розумінні ч. 8 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію»;

Перелік — перелік (список) Споживачів та Заявників, з якими Товариство тимчасово призупинило укладення Кредитних договорів;

Сайт - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: <https://creditbox.in.ua>. Сайт є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Структурні підрозділи Товариства залучені до розгляду Звернень - Відділ кредитування, Відділ ризиків, Юридичний відділ, Бухгалтерія та Відділ маркетингу.

Споживач (Позичальник) - фізична особа, якою колись було укладено Договір про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, Клієнт та/або його законні представники або інші уповноважені ним належним чином особи, якщо їх повноваження оформлені і підтверджені належним чином;

Товариство - юридична особа ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП», код за ЄДР 43240883.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в законодавстві.

1.6 Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які приймають ту чи іншу участь у розгляді Звернень Споживачів та/або Заявників.

2. МІНІМАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА

2.1 У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання Заявника або Споживача (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозицій, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; 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) Товариства, та електронного звернення).

УВАГА: Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених у п. 2.1 цього Порядку, без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2 Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п. 2.1 цього Порядку, не розглядаються і повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3 Звернення Споживачів та/або Заявників, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

2.3.1 Письмово, у формі паперового документа, та направлені засобами поштового зв'язку за адресою місцезнаходження Товариства, яка визначається на момент направлення Звернення згідно Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано рукописно розбірливо і чітко, а також повинно бути підписане Заявником із зазначенням дати підписання. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені у встановленому законодавством порядку.

2.3.2 Письмово, у формі електронного документа та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@creditbox.in.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову 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 надісланні електронного Звернення не вимагається, у випадку, якщо таке звернення направлено з Авторизованої електронної адреси.

2.3.3 Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Споживачів за адресою місцезнаходження Товариства, яка визначається на момент направлення Звернення згідно Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань (або за іншою адресою, яка визначена як адреса здійснення прийому Споживачів), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, яка визначена Додатком 1 до цього Порядку.

2.4. Реєстрація письмових Звернень здійснюється за встановленим цим Порядком алгоритмом, спеціально уповноваженим працівником одного з Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень наступним чином:

2.4.1 Звернення, що надійшли за адресою місцезнаходження Товариства по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше дня наступного за днем надходження та/або отримання такого Звернення. Під час реєстрацій у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства зверненню Споживача призначається номер вхідної кореспонденції та фіксується дата її надходження та/або отримання. Оригінали Звернень Споживачів зберігаються відповідно до норм внутрішніх правил Товариства.

2.4.2 Звернення, що подаються Споживачами та/або Заявниками працівникам Відділу ризиків Товариства, під час проведення особистого прийому, передаються до спеціально уповноваженого працівника одного з Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються згідно загального алгоритму, встановленого цим Порядком та у разі вимоги особи, яка власноруч подала Звернення у паперовій формі на іншому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата реєстрації.

2.4.3 Письмові Звернення Споживачів та/або Заявників, які отримані Товариством на його електронну пошту (e-mail) 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.

2.5 Реєстрація усних Звернень Споживачів та/або Заявників, які надходять за контактним телефоном Товариства здійснюються працівниками Відділу ризиків Товариства.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

3.1 Після отримання Звернення спеціально уповноваженим працівником одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень приступає до роботи над ним, відповідно до його посадових обов'язків та внутрішніх процедур Товариства.

3.2 Спеціально уповноважений працівник одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, який отримав та зареєстрував звернення не пізніше наступного дня з моменту реєстрації Звернення починає його розгляд по суті.

3.3 Спеціально уповноважений працівник одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, готує проект письмової відповіді Споживачу або Заявнику та забезпечує його підписання уповноваженою особою Товариства у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для підготовки проекту письмової відповіді працівнику одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє до відповідного підрозділу запит (із зазначенням строку надання відповіді на його запит, який не може бути меншим за 3 робочі дні) з метою отримання необхідної інформації та/або консультації. Працівник відповідного підрозділу Товариства не пізніше строку визначеного у запиті, надає на запит інформацію та/або консультацію, які запитуються та направляє його працівнику, який його оформив.

Після отримання всієї необхідної інформації та необхідних консультацій працівник одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень закінчує підготовку проекту письмової відповіді та забезпечує його підписання уповноваженою особою Товариства.

3.4 Відповіді за результатами розгляду Звернень Споживачів та/або Заявників, якщо така готується у паперовому вигляді обов'язково підписується Директором Товариства або іншою особою, яка уповноважена на це Товариством.

3.5 Відповіді на Звернення, що готуються спеціально уповноваженим працівником одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень у письмовій формі підлягають реєстрації цим же працівником у Журналі вихідної кореспонденції. Спеціально уповноважений працівник одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень після підпису відповіді на звернення та його реєстрації у Журналі вихідної кореспонденції, забезпечує його направлення на адресу Споживача або Заявника.

3.6 Якщо Звернення надійшло до Товариства у письмовій формі у вигляді паперового документа - відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло у письмовій формі у вигляді електронного документа, і Споживач або Заявник не звертається із проханням у такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється Заявнику або Споживачу у вигляді документа у форматі *.pdf на його Авторизовану електронну адресу. Відправлені відповіді на Звернення зберігаються Товариством.

Відповіді на Звернення Споживача або Заявника, підписані належним чином його особистим КЕП, підписуються КЕП уповноваженої особи Товариства.

3.7 Якщо Заявник або Споживач під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук та/або побажання та/або скаргу про роботу Товариства (або будь-яких його працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію та/або відомості і забезпечує їх передачу до спеціально уповноваженого працівника одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, який у випадку їх відповідності встановленим вимогам здійснює їх реєстрацію та подальший розгляд згідно до умов цього Порядку.

3.8 Звернення Споживачів або Заявників, які надходять в електронною поштою (e-mail) на адресу Товариства: info@creditbox.in.ua, щоденно отримуються спеціально уповноваженим працівником одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, попередньо розглядаються на відповідність встановленим вимогам та після їх реєстрації, розглядаються у порядку визначеному вище.

3.9 Звернення осіб (Споживачів або Заявників), які не є громадянами України і законно перебувають на території України розглядаються у тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами, які були належним чином ратифіковані.

3.10 Рішення прийняте Товариством під час розгляду Звернення Споживача або Заявника, повинне бути вмотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ РИЗИКІВ ТОВАРИСТВА

4.1 Прийом Відділом ризиків Товариства телефонних дзвінків на гарячу лінію за Зверненнями громадян здійснюється за номером телефону Товариства, який зазначений на Сайті.

4.2 Графік роботи гарячої лінії з прийому Звернень вказується на Сайті Товариства.

Усні відповіді на запитання Споживачів або Заявників надаються працівниками Відділу ризиків Товариства одразу під час телефонної розмови, а у випадку якщо працівник

Відділу ризиків Товариства не володіє достатньою інформацією, вона уточнюється ним у взаємодії із працівниками інших Структурних підрозділів Товариства після чого повідомляється відповідному Споживачу або Заявнику.

4.3 Відділ ризиків

- 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;
- Звернення щодо повернення переплати за Кредитними договорами;
- Звернення щодо питань користування Особистим кабінетом (у т.ч. внесення питання внесення до Переліку);
- Звернення щодо видалення Особистого кабінету за заявою Споживача;
- Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій;
- Звернення щодо повернення переплати за Кредитним договором із копією квитанції про її оплату передаються працівниками Відділу ризиків Товариства до Бухгалтерії Товариства. У разі підтвердження факту переплати, сума переплати повертається Заявнику або Споживачу, крім випадків передбачених відповідними правилами надання фінансових послуг;
- Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (детальної та/або розширеної інформації) та/або які не можуть бути вирішені у телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4 Телефонні звернення осіб, які є Споживачами розглядаються після ідентифікації такої особи як Споживача. Під час час телефонної розмови із Споживачем або Заявником працівник Відділу ризиків Товариства до моменту надання будь-якої особистої інформації особі, яка нею запитується, зобов'язаний ідентифікувати таку особу у наступному порядку:

- якщо особа телефонує, використовуючи номер телефону, що зареєстрований у Особистому кабінеті (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація Споживача при кожному вході до Особистого кабінету), працівник Відділу ризиків Товариства просить таку особу назвати прізвище, ім'я та по батькові Споживача;
- якщо особа телефонує, використовуючи номер телефону, що не відповідає зареєстрованому номеру телефону в Особистому кабінеті, працівник Відділу ризиків Товариства просить назвати номер телефону Споживача, який зареєстрований у Особистому кабінеті, його РНОКПП та прізвище, ім'я та по батькові Споживача.

Якщо зазначені вище дані, які у відповідних випадках вказуються Заявником під час телефонної ідентифікації повністю відповідають даним, які містяться у ІТС Товариства, ідентифікація вважається пройденою, після чого працівник Відділу ризиків Товариства має право надати такому Споживачу інформацію, яка ним запитується.

Крім інформації вказаної вище, працівник Відділу ризиків Товариства має право запитувати будь-яку іншу інформацію з метою підтвердження особи Споживача, а також відмовити у наданні будь-якої інформації про Споживача без пояснення причин.

Якщо телефонна ідентифікація не пройдена особою, працівник Відділу ризиків Товариства відмовляє такій особі у наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову.

4.5 Працівники Відділу ризиків Товариства під час телефонної розмови із Заявниками або Споживачами повинні дотримуватися наступних правил:

- розпочати телефонну розмову із привітання, свого представлення (зазначення ім'я) та інформування особи про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;
- вести розмову українською мовою;
- уважно вислухати повідомлення та інформацію особи, поставити за необхідності

уточнюючі питання;

- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок;
- у випадку застосування особою ненормативної лексики, образ, а також якщо його

Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Відділу ризиків Товариства має право достроково припинити спілкування та відповідний телефонний дзвінок без пояснення причин та без дотримання інших вимог щодо спілкування.

4.6 У випадку отримання звернення Заявника або Споживача із проханням надати інформацію про результати розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник Відділу ризиків Товариства перевіряє інформацію в Журналі вхідної кореспонденції та Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання такої відповіді. Якщо Звернення розглянуто та на нього надана відповідь працівник Відділу ризиків інформує Заявника або Споживача про дату надання відповіді.

У випадку, якщо Звернення ще не розглянуто, працівник Відділу ризиків Товариства інформує Заявника або Споживача про те, що звернення ще перебуває на відповідному розгляді. У випадку виникнення в працівника Відділу ризиків додаткових питань, він має право звернутися у встановленому цим Порядком порядку до працівника іншого підрозділу Товариства залученого до розгляду Звернень.

4.7 У випадку, якщо Звернення неможливо вирішити під час телефонної розмови і потрібен додатковий час для уточнення та вивчення питання, працівник Відділу ризиків Товариства фіксує Звернення та інформує Заявника або Споживача, що про результати розгляду його телефонного Звернення Товариством його буде проінформовано пізніше.

4.8 У випадку отримання під час телефонної розмови Звернення, яке неможливо вирішити по телефону, працівник Відділу ризиків Товариства, роз'яснює Споживачу або Заявнику необхідність подання відповідного Звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи, якими таке письмове Звернення може бути податне або направлене, а у разі потреби, повідомляє про необхідність надання разом із Зверненням, відповідних документів чи іншої інформації.

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ (ЗАПИТІВ) ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

5.1 Звернення (запити) народних України, які надійшли на адресу Товариства в інтересах окремих Споживачів або Заявників, розглядаються згідно вимог Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2 Звернення (запити) депутатів місцевих рад, які надійшли на адресу Товариства в інтересах окремих Споживачів або Заявників, розглядаються згідно вимог Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3 Звернення (запити), що надходять від Державних органів, які регулюють діяльність Товариства та інших Державних органів, які звертаються в інтересах окремих Споживачів або Заявників розглядаються згідно вимог чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4 У разі надходження на адресу Товариства Звернення (запиту) народних депутатів та Державних органів, крім Державних органів, які здійснюють регулювання діяльності Товариства, спеціально уповноваженим працівником одного з Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень проводиться реєстрація вказаного Звернення відповідно до вимог цього Порядку.

5.5 Обов'язковою умовою розгляду Звернень Державних органів є залучення працівників Юридичного відділу Товариства, без погодження із якими проект відповіді не подається на підпис уповноваженій особі Товариства.

5.6 Відповіді на запити Державних органів направляються у спосіб та строки вказані

у відповідному Зверненні. У випадку, якщо спосіб направлення відповіді не визначений у Зверненні, відповідь направляється на адресу місцезнаходження вказаного Державного органу (його підрозділу), яка міститься у Зверненні або на адресу місцезнаходження згідно даних Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських об'єднань.

6. СТРОКИ (ТЕРМІНИ) РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1 Письмові (надані у вигляді паперового та/або електронного документу) Звернення розглядаються і вирішуються у строки (терміни), які визначені чинним на момент надання відповіді законодавством України, а саме:

- Звернення Споживачів або Заявників не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення - не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів з дня їх отримання (реєстрації) Товариством;

- Звернення (запити) органів Національної поліції України - не пізніше 10 (десяти) календарних днів з дня їх отримання (реєстрації) Товариством, якщо інший строк обґрунтовано не зазначено у такому Зверненні (запиті);

- Адвокатський запит - не пізніше 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо Адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку та/або систематизації інформації серед значної кількості даних, строк розгляду Адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження;

- Звернення (запити) народних депутатів України - не пізніше 30 (тридцяти) календарних днів з моменту отримання з попередньою відповіддю не пізніше 10 (десяти) календарних днів;

- Звернення (запити) Національного банку України та інших Державних органів щодо звернень/скарг Споживачів або Заявників - не пізніше обґрунтованих строків (термінів) визначених у Зверненні (запиті), які інші строки не встановлені застосовним законодавством. У випадку необхідності узгодження додаткового строку (терміну) для надання відповіді на вказане Звернення (запит), відповідальний працівник Товариства зв'язується за номером телефону зазначеному у відповідному Зверненні (запиті) та, за можливості, погоджує зміну строків (термінів) надання відповіді, за необхідності направляючи проміжну відповідь.

6.2 Враховуючи викладене вище, загальний строк (термін) розгляду Звернень та вирішення, порушених у Зверненнях, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів з дня їх отримання (реєстрації) Товариством.

6.3. Якщо письмове Звернення не містить даних, необхідних для його розгляду та прийняття рішення по ньому, у строк що не перевищує 15 (п'ятнадцяти) календарних днів надається письмова відповідь автору Звернення із відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого Звернення Товариством завершується.

6.4. Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 3-х (трьох) робочих днів. Звернення, які потребують додаткового вивчення - протягом 5 (п'яти) робочих днів. Якщо електронне звернення на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного Звернення вважається наступний після нього робочий день.

6.5 Звернення від осіб, які мають відповідні встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку, згідно норм, що встановлюють вказані пільги.

7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ

7.1 Особливості порядку розгляду Звернень про несанкціонований доступ та/або несанкціоновану зміну інформації в Особистому кабінеті.

7.1.1 Заявник та/або Споживач, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозри щодо несанкціонованого доступу третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті зобов'язана негайно після виникнення будь-якої із зазначених підозр повідомити Товариство про це шляхом відповідно повідомлення за телефонами гарячої лінії Товариства.

7.1.2 Заявник, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозр передбачених п. 7.1.1 цього Порядку, також має можливість направити Товариству повідомлення про виникнення будь-яких підозр іншими каналами зв'язку — шляхом направлення звернення в порядку, передбаченому цим Порядком. Разом із тим, рекомендованим та пріоритетним способом повідомлення про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в Особистому кабінеті, який забезпечує оперативне реагування та вжиття дієвих заходів Товариством є спосіб передбачений у п. 7.1.1 цього Порядку.

7.1.3 Товариство першочергово розглядає вказані звернення і якнайшвидше вживає заходи для недопущення несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті.

7.1.4 Про результати розгляду Звернень, передбачених у п. 7.1.1 цього Порядку, Товариство повідомляє Заявника або Споживача після вивчення усіх обставин справи, у строки, які у будь-якому випадку не перевищують строків (термінів), зазначених у статті 6 цього Порядку.

7.1.5 В результаті розгляду звернення, передбаченого в п. 7.1.1 цього Порядку, у Товариства є обґрунтовані підстави вважати, що несанкціонований доступ третіх осіб до Особистого кабінету Заявника або Споживача та/або несанкціонована зміна інформації в Особистому кабінеті дійсно мали місце, Товариство невідкладно здійснює тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету вказаної особи до розгляду її звернення по суті та прийняття відповідного рішення, але виключно після підтвердження особи Власника Особистого кабінету, від якого було отримане таке звернення (з метою запобігання блокуванню Особистого кабінету внаслідок зловмисних дій третіх осіб, які не є ні Заявником, ні Споживачем). Блокування функціонування Особистого кабінету Споживачів та Заявників за зверненнями, осіб, яких не було ідентифіковано Товариством не здійснюється.

7.2 Особливості розгляду Звернень щодо укладення Кредитного договору в результаті злочинних дій третіх осіб (у тому числі в результаті шахрайських дій).

7.2.1 Звернення Споживачів щодо повідомлення Товариства про укладення Кредитного договору в результаті вчинення злочинних дій третіх осіб повинні супроводжуватись Товариству оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його копії, засвідчені нотаріально, або органом, що видав такий витяг), в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Споживача щодо видачі кредиту на його ім'я внаслідок дій третіх осіб, які містять ознаки злочину.

7.2.2 До надання Споживачем на адресу Товариства витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його копії, засвідченого шляхом визначеним цим Порядком), звернення Заявника або Споживача розглядається в загальному порядку, за результатами чого повідомляється про необхідність надання документів, які підтверджують факти укладення Кредитного договору в результаті злочинних дій третіх осіб.

7.2.3 Після надання Споживачем на адресу Товариства витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його копії, засвідченого шляхом визначеним цим Порядком), що є одним із документів, який передбачає наявність підстав для підозри укладення Кредитного договору в результаті злочинних дій третіх осіб, відповідальні посадові особи Товариства починають проведення службової перевірки за фактами викладені у такому

Зверненні, із обов'язковим залученням до процедури розгляду вказаного Звернення працівників Юридичного відділу.

7.2.4 Протягом службової перевірки фактів викладених у відповідному Зверненні, уповноваженими працівниками Товариства ретельно перевіряються всі можливі ознаки вчинення злочинних дій третіми особами, перевіряються як прямі так і похідні ознаки можливих злочинних дій, а також здійснюється об'єктивний аналіз дій Споживача до укладення Кредитного договору, порядку його укладення та виконання Споживачем.

При цьому методика проведення вказаного службового розслідування та критерії прийняття уповноваженими працівниками Товариства рішень не підлягає оприлюдненню.

7.2.5 Якщо за результатами проведення всебічного аналізу усіх обставин укладення Кредитного договору уповноважені працівники Товариства дійдуть обґрунтованих висновків про наявність достатніх підстав вважати, що Кредитний договір укладений в результаті злочинних дій третіх осіб, в такому випадку призупиняється: нарахування процентів за користування Кредитом та вчинення заходів щодо врегулювання простроченої заборгованості.

7.2.6 За результатами розгляду Звернення, передбаченого пп. 7.2.2 цього Порядку, Товариство має право застосувати пп. 7.2.5 цього Порядку, також до отримання Споживача витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його копії, засвідченого шляхом визначеним цим Порядком).

7.2.7 У випадку закриття кримінального провадження, порушеного за заявою або повідомленням про вчинення кримінального правопорушення, у зв'язку з порушенням якого Товариством були вжиті заходи передбачені пп. 7.2.5 цього Порядку, усі перелічені заход, які були зупинені поновлюються, а призупинене нарахування процентів за користування Кредитом поновлюється з дати його призупинення.

7.2.8 Заявник повідомляється про поновлення направлених на забезпечення виконання кредитних зобов'язань за Кредитним договором визначеними у Кредитному договорі порядку та способами комунікацій

8. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1 Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень Споживачів та Заявників та передачу до відповідного структурного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповіді на Звернення покладається на спеціально уповноваженого працівника одного із Структурних підрозділів Товариства залучених до розгляду Звернень, який безпосередньо реєстрував відповідне Звернення у Журналі вхідної кореспонденції.

8.2 Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання Споживачам та Заявникам відповідей, контроль за дотриманням строків (термінів) розгляду Звернень, які надходять на адресу Товариства покладається покладається на працівників відповідних структурних підрозділів, залучених до розгляду Звернень.

8.3 Звернення, на які Товариством були надані попередні відповіді, з контролю не знімаються, до моменту прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у Зверненні.

9. ІНШЕ

9.1 Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляд звернень розміщена у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на яку можна перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Додаток 1 до Порядку розгляду
звернень (скарг) споживачів щодо
послуги споживчого кредиту
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «Н.А.ГРУП»

Директору ТОВ «ФК «Н.А.ГРУП»
Дітковському Н.А.

Прізвище, ім'я та по батькові Споживача
(Заявника)*

Адреса:* _____

Номер Кредитного договору* _____

РНОКПП (ІПН)* _____

Контактний телефон* _____

Електронна адреса _____

ЗВЕРНЕННЯ

Погоджуюсь та надаю згоду, що за результатами розгляду даного 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 та/або електронною поштою без подальшого надання письмової на поштову адресу.

дата*

підпис Споживача (Заявника)*

*- обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.