

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг

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

Порядок приймання звернень споживачів

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

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів на веб-сайті (ах) Товариства.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Фінансової установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги), можуть бути:

- подані **особисто** безпосередньо у приміщенні Товариства за адресою: м. Київ, проспект Степана Бандари, будинок 8, корпус 6 (понеділок-п'ятниця – з 9.00 до 18.00, обідня перерва – з 13.00 до 14.00);
- надіслані **поштою** на адресу Товариства: 04073, місто Київ, проспект Степана Бандери, будинок 8 корпус 6;
- надіслані на **електронну адресу** Товариства: info@topcredit.ua;
- подані шляхом заповнення електронної форми звернення «**форма запиту**» на сайті Товариства у розділі "Надіслати звернення";
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер гарячої лінії / довідкового центру 0 800 210 177 (дзвінки безкоштовні на території України;
- також можливо подати усне звернення до Товариства на особистому прийомі у керівника Товариства.

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

а) вимоги до адресата: звернення адресуються Фінансовій установі, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;

б) вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

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

3) вимоги до мови звернення: споживачі мають право звертатися до Фінансової установи, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику в письмовій (електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (електронне) повідомлення.

Порядок і строки розгляду звернень споживачів

Розгляд пропозицій (зауважень) споживачів

Згідно до ст. 14 Закону України «Про звернення громадян» Фінансова установа зобов'язана розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.

Розгляд заяв (клопотань)

Згідно до ст. 15 Закону України «Про звернення громадян» Фінансова установа, до повноважень якої належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язана об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Розгляд скарг споживачів

Згідно до ст. 16 Закону України «Про звернення громадян» скарга на дії чи рішення Фінансової установи подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди споживача з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Термін розгляду звернень споживачів

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше **1 місяця** від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівник відповідного органу державної влади чи органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації зобов'язаний письмово повідомити про це народного депутата запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до ст. 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України» від 17.11.1992 № 2790-ХІІ.

Якщо у зверненні не зазначено прізвища, імені, по батькові, місця проживання або суті порушеного питання, то воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

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

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