

Затверджено:

рішенням спостережної ради
КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ЗАРАЗ»
(протокол № 3 від «19» лютого 2024
року)

Голова спостережної ради
_____ Ю.В. Уварова

**Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів, щодо
послуги споживчого кредиту КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ЗАРАЗ»
(нова редакція)
(введено в дію з 20 лютого 2024 року)**

1. Загальні положення

1.1. Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів, щодо послуги споживчого кредиту (далі – Порядок) в КС «ЗАРАЗ» є внутрішнім документом, який визначає єдиний принцип роботи із зверненнями членів спілки, що надходять до КС «ЗАРАЗ» (далі – Кредитна Спілка) всіма доступними для споживача способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Розгляд звернень споживачів Кредитної Спілки здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку.

1.2. Порядок розгляду звернень та скарг споживачів розроблений з метою:

- залучення нових і утримання існуючих;
- забезпечення якості кредитного портфеля;
- зниження репутаційного ризику Кредитної Спілки;
- забезпечення вимог зовнішніх регуляторів до діяльності Кредитної Спілки;
- побудови клієнтського підходу до опрацювання звернень споживачів, а саме ознайомлення з:

- алгоритмом розгляду звернень (скарг) Кредитної спілки;
- можливими результатами розгляду звернень (скарг);
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень (скарг) з урахуванням вимог чинного законодавства України;
- створення іміджу Кредитної Спілки з високим рівнем обслуговування.

1.3. При цьому вирішуються такі завдання:

- забезпечення якісної клієнтоорієнтованої інформаційної підтримки потенційних та існуючих споживачів;
- забезпечення якісного сервісного супроводу продуктів і послуг Кредитної Спілки;
- забезпечення якісного інформаційного обслуговування споживачів Кредитної Спілки;
- ведення інформаційної бази даних про споживачів Кредитної Спілки та забезпечення захисту персональних даних;
- своєчасне рішення і запобігання конфліктів між Кредитною Спілкою та споживачами;
- рішення типових проблем в процесах Кредитної Спілки;
- спрямованість на результат у вирішенні проблем споживачів.

1.4. Вимоги цього Порядку поширюються на всіх осіб, задіяних в процесі обробки звернень споживачів.

1.5. Порядок ведення діловодства за зверненнями споживачів, що містять інформацію з обмеженим доступом, визначається окремими внутрішніми документами Кредитної Спілки.

2. Терміни і скорочення

2.1. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

Електронне звернення – звернення споживача, надіслане засобами електронної пошти Кредитної Спілки;

Заява (клопотання) звернення споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Кредитної Спілки, його структурних/відокремлених підрозділів (за наявності) або посадових осіб. Клопотання письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

Звернення споживача викладена в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання) або скарга;

Позичальник (споживач) – фізична особа (член кредитної спілки «Зараз»), яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит.

Масові звернення це звернення, що надходять у великій кількості від різних споживачів з однаковим змістом або суттю питання;

Пропозиція (зауваження) звернення споживача, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Кредитної Спілки, його структурних/відокремлених підрозділів (за наявності) або посадових осіб, а також висловлюються думки щодо усунення серйозних недоліків та зловживань;

Скарга звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Кредитної Спілки, його структурними/відокремленими підрозділами (за наявності) або посадовими особами.

Інші терміни і поняття вживаються у цьому Порядку відповідно до визначень, що встановлені чинним законодавством України, іншими нормативно-правовими актами, які стосуються звернень споживачів.

2.2. Особливості звернення споживачів, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів, майнових поручителів або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється у порядку, встановленому ЗУ «Про споживче кредитування», укладеним договором про споживчий кредит та Методикою роботи при врегулюванні простроченої заборгованості кредитної спілки «Зараз».

3. Нормативна база

3.1. Порядок розгляду звернень та скарг Клієнтів розроблений з урахуванням вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- інших законодавчих та нормативно-правових актів України, що регулюють роботу зі зверненнями споживачів, а також внутрішніх документів Кредитної Спілки.

4. Реєстрація звернень/скарг

4.1. Звернення/скарги у письмовому вигляді на паперових носіях отримує відповідальна особа, яка в день отримання звернення:

- реєструє звернення в журналі вхідних документів.

4.2. Звернення/скарги, що надійшли в електронному вигляді на електронні адреси Кредитної Спілки, також отримує відповідальна особа.

4.3. Відповідальна особа протягом 1 робочого дня визначає відповідність звернення/скарги вимогам та фіксує в журналі вхідних документів;

4.4. Усні звернення/скарги, отримані під час розмови зі споживачем опрацьовуються співробітниками Кредитної Спілки, які безпосередньо отримали звернення/скаргу.

4.5. Для запису на особисту зустріч з Керівництвом Кредитної Спілки споживачі можуть звертатися по телефону, письмово на паперових носіях або через електронну пошту Кредитної Спілки.

4.6. Обробку таких звернень виконує співробітник, що отримав звернення, в залежності від каналу отримання такого звернення.

4.7. Час призначення зустрічей з особистих звернень споживачів з керівництвом Кредитної Спілки погоджується з Керівником Кредитної Спілки.

5. Опрацювання звернень та скарг

5.1. Громадяни України мають право подавати звернення до Кредитної Спілки особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України. Звернення споживача чи його представника/уповноваженої особи передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/скарги та надання інформації до Національного банку України, в разі отримання запиту, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

5.2. Особа може подати звернення/скаргу до Кредитної Спілки одним із способів:

1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Кредитної Спілки, що зазначена на сайті;

3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки: cu_zaraz@ukr.net

4) усні звернення (особистий прийом або телефонний дзвінок).

Крім того, споживач має право звернутись за захистом своїх прав до Національного банку України за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.3. Письмове звернення/скарга, щодо послуг Кредитної Спілки (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки) подається в довільній формі із обов'язковим зазначенням електронної адреси чи поштової адреси, на яку буде надіслана відповідь, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/скарги. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки, не вимагається.

Письмове звернення/скарга має бути надруковано або написано від руки чітко і розбірливо та підписано заявником (скаржником) із зазначенням дати. Якщо звернення підписується представником, то до такого звернення в обов'язковому порядку додаються документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

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

5.5. Кредитна Спілка опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг Кредитної Спілки в день надходження засобами зв'язку, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження. Усі звернення/скарги, що надходять до Кредитної Спілки, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та

реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження із зазначенням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

5.6. Відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Кредитної Спілки оформляється на офіційному бланку Кредитної Спілки державною мовою, з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

5.7. Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки надається за підписом Керівника Кредитної Спілки або уповноваженої на те особи. Кредитна Спілка надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Кредитної Спілки на електронну або поштову адресу особі, яка подала таке/таку звернення/скаргу.

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

5.9. Копії (оригінали) відповідей зберігаються в папках вихідної кореспонденції. Останнім днем строку розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

5.10. Розгляд звернень та строки надання відповіді на звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

5.11. У зверненні, що надходить до Кредитної спілки, має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки.

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

5.13. Кредитна Спілка не розглядає:

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

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

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

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

6. Формування справ за зверненнями

6.1. Звернення споживачів після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення, поштовим конвертом (у разі наявності), копією запиту, копією відповіді та іншими документами зберігаються у відповідальній особи по роботі зі споживачами.

6.2. У разі отримання повторного звернення або додаткових документів вони підшиваються до вищезазначених документів заявника.

6.3. Строк зберігання справ визначається відповідними внутрішніми документами Кредитної Співки. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Кредитною Співкою.

7. Контроль та відповідальність

7.1. Звернення/скарга розглядається та вирішується в строк не більше одного місяця із дня надходження до Кредитної Співки.

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

7.2. Всі учасники процесу у межах своєї компетенції несуть відповідальність за:

- ненадання та несвоєчасне надання відповіді на письмове звернення;
- неналежне зберігання письмових звернень;
- одноосібне прийняття рішень щодо зміни умов кредитних договорів, внесення змін до внутрішніх положень, які підлягають колегіальному розгляду і затвердженню та інші рішення, що відносяться до компетенції органів управління Кредитної Співки.
- розголошення конфіденційної та комерційної інформації Кредитної Співки, а також за розголошення інформації щодо споживачів, їх фінансових операцій, що стала відома в процесі їх обслуговування.

7.3. Контроль за дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівника Кредитної Співки.

8. Заключні положення

8.1. Цей Порядок набуває чинності з моменту його затвердження уповноваженою особою Кредитної Співки.

8.2. Зміни та доповнення до Порядку вносяться шляхом затвердження Порядку в новій редакції.

8.3. У разі зміни законодавства, ще регулює питання звернення споживачів, норми цього Порядку застосовуються в частині, що не суперечать таким змінам.