ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР"
_____ Олександр ХОЛОД
17.12.2021

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розроблений на виконання вимог п.19, абз.5 підп. 6 п. 24 Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 року №100 з метою організації розгляду ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР» (далі-Товариство) виключно звернень фізичних осіб, які уклали або мають намір укласти договір про споживчий кредит (надалі - споживачі). Питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів, порядок звернення громадян до Товариства регулюються Законом України "Про звернення громадян" від 02.10. 1996 N 393/96-ВР (надалі – Закон Про звернення), не регулюються і не змінюються даним Порядком, однак, до відносин щодо розгляду звернень споживачів, які не врегульовані або неповністю врегульовані даним Порядком, застосовується Закон Про звернення.

1.2. Терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами та нормативно-правовими актами України.

1.3. Надсилання звернення до Товариства споживачем передбачає його згоду на обробку його персональних даних відповідно до законодавства про персональні дані.

2. Вимоги до звернення

2.1. Звернення адресується Товариству або керівнику Товариства.

2.2. Споживачі мають право надсилати звернення засобами поштового зв'язку, шляхом надсилання на електронну пошту Товариства на контактні адреси Товариства, зазначені у розд.4.

2.3. Звернення складається в довільній формі. У зверненні споживача мають бути щонайменше зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Для викладення суті порушеного питання, яке стосується укладеного ним договору про споживчий кредит, споживач щонайменше має вказати номер і дату вказаного договору. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.4. У разі, якщо споживач у зверненні зазначає персональні дані третіх осіб, він зобов'язаний попередньо отримати згоду вказаних третіх на передачу їх персональних даних Товариству у порядку, передбаченому законодавством, та додати до звернення підтвердження наявності такої згоди. Споживач повідомляється про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб:"Стаття 182. Порушення недоторканності приватного життя 1. Незаконне збирання, зберігання, використання, знищення, поширення конфіденційної інформації про особу або незаконна зміна такої інформації, крім випадків, передбачених іншими статтями цього Кодексу, -караються штрафом від п'ятисот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років. 2. Ті самі дії, вчинені повторно, або якщо вони заподіяли істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та

інтересам особи, -караються арештом на строк від трьох до шести місяців або обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років,або позбавленням волі на той самий строк."

2.5. Звернення підписується споживачем із зазначенням дати його підписання.

3. Організація розгляду звернень

3.1. Товариство не розглядає:

3.3.1. звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України Про звернення, та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені законодавством;

3.3.2. звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

3.3.3. повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

3.3.4. звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не стосуються діяльності Товариства, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

3.2. Товариство забезпечує прийняття та реєстрацію звернень споживачів, що надійшли за контактними адресами, у день їх надходження, а тих, що надійшли у неробочий день та час працівника/підрозділу, відповідального за їх реєстрацію, - наступного робочого дня.

3.3. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації).

3.4. Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

3.5. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

3.6. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць, а те, що не потребують додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів.

3.7. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.8. Відповідь за результатами розгляду звернення надається у паперовому вигляді за підписом уповноваженої особи Товариства та надсилається засобами поштового зв'язку.

3.9. Розгляд звернень споживачів та надання відповідей за результатами їх розгляду здійснюється відповідальними працівниками.

3.10. Звернення вважається розглянутим, якщо з поставлених питань у його змісті надано письмову відповідь споживачу.

3.11. Зберігання та знищення матеріалів розглянутих звернень здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством.

4. Контактні адреси Товариства

4.1. Контактна адреса для надсилання звернення засобами поштового зв'язку: вул.Саксаганського, 133А, м.Київ, 01032.

4.2. Контактна адреса електронної пошти: info@sgroshi.com.ua.

Гіперпосилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection.

Директор
ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
"СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР" _____ **Олександр ХОЛОД**