



ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВ “ІННОВА ФІНАНС” ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порядок розгляду ТОВ “ІННОВА ФІНАНС” (далі - Товариство) звернень (скарг) споживачів (далі - Порядок) створено з урахуванням норм Закону України «Про звернення громадян», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153, нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових актів.

2. Порядок визначає та встановлює:

- права та обов’язки Товариства як надавача фінансових послуг та права та обов’язки споживача;
- порядок розгляду Товариством звернень скарг, пропозицій та інших звернень (далі - звернення) споживачів;
- швидке врегулювання суперечливих ситуацій, що виникають в роботі з споживачами;

Терміни, що вживаються в цьому Порядку:

День отримання звернення – дата отримання звернення Товариством

День надання відповіді – дата відправки відповіді на звернення споживача.

Заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання – письмове звернення громадян з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлюються думки щодо регулювання суспільних відносин та умов життя громадян, та інших сфер Товариства.

Подяка – письмове або усне повідомлення від споживача, де висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Товариства.

Скарга – звернення громадян з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів

місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян,

посадових осіб.

Споживач – фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір з Товариством щодо надання фінансових послуг.

Звернення - подане споживачем заява, клопотання, подяка, скарга.

2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. До Товариства звернення Споживачів надходять через такі канали:

- пошта;
- електронна пошта;
- офіційний вебсайт Товариства;
- соціальні мережі;
- звернення за телефонами, що вказані на офіційному вебсайті Товариства
- за допомогою Месседжерів зазначених на офіційному вебсайті

Товариства.

2.2. Відповідь на звернення споживачів надаються через канали зазначені у зверненні, або через канали через які споживач подав звернення.

3. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ

3.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство повідомляє особі, яка подала звернення про продовження терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.2. Звернення (запити) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та народних депутатів України розглядаються у терміни і у порядку відповідно до вимог чинного законодавства

України, зокрема Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про статус народного депутата України».

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

4.1. Товариство має право:

- вимагати надання Клієнтом додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення.

4.2. Обов'язки Товариства:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення споживачів;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з зверненням рішень;
- письмово повідомляти споживача про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано споживачу в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.
- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернення споживача, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують;
- розглядати та вирішувати звернення споживача у встановлені законодавством строки/терміни.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

5.1. Клієнт має право:

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;

- звертатися до Товариства, до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;

- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством як суб'єктом, який розглядає звернення;

- користуватися послугами адвоката/організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень;

- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору) шляхом:

1) відправлення (надсилання) поштою на адресу місцезнаходження (поштову адресу) Товариства звернення;

2) відправлення (надсилання) звернення електронною поштою на адресу: support@finsfera.ua;

- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Звертатися до Національного банку України споживач має можливість шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилання листа на електронну пошту nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0 800 505

- на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду.

5.2. Обов'язки споживача:

- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі комунікації з Товариством.

- надавати повну, достовірну та всебічно об'єктивну інформацію про поданні звернень

6. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

6.2. У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що регламентуються Порядком є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.

6.3. Питання, які не врегульовані цим Порядком, регулюються іншими нормативно – правовими актами України, Законом України «Про звернення громадян».