«Затверджено»
Наказ № 38 від 24 грудня 2021 року
Директор ТОВ «Фінансова компанія «Вікторія»
Дмитро СВІДЕРСЬКИЙ

Порядок розгляду Товариством з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Вікторія» (далі – фінансова установа) звернень споживачів фінансових послуг

Відповідно до ст. 3 Закону 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.
Звернення громадян приймаються в будь-який з нижченаведених способів:

1. **письмово**, шляхом надсилання звернення поштою:
- на адресу місцезнаходження фінансової установи:
  Україна, 02100, місто Київ, вулиця Краківська, 7, офіс 27-Б;
  на електрону поштову скриньку (e-mail): **fc.victoriya@gmail.com**.

2. **усне** звернення:
- за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером; **0671635477**
- на особистому прийомі адресою фінансової установи: **Україна, 02100, місто Київ, вулиця Краківська, 7, офіс 27-Б** (за переднім записом за допомогою засобів телефонного зв'язку).

Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).
При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

- вимоги до адресата: звернення адресуються фінансовій установі, її посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;
- 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. 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 терміни розгляду звернень споживачів

Розгляд пропозицій (зауважень) споживачів

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

Розгляд заяв (клопотань)
Згідно зі 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 зі 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 **одного** 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 фінансової установи встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому загальний термін розв'язання 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 термін, 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-XII.

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.

У разі необхідності споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals