

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (ВИТЯГ)

1.Звернення споживачів фінансових послуг – громадян України (далі - споживачів) розглядаються ТОВ «ФК «РІАЛЬТО» (далі – Товариство) у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Порядок приймання звернень споживачів

2. Зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, зокрема ті що стосуються виконання сторонами умов договорів, що укладаються між Товариством і споживачем.

3. 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 Товариства. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Товариства 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 (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги), можуть бути:

- подані особисто безпосередньо у приміщенні Товариства за адресою: 03124, м. Київ, бульвар Вацлава Гавела, буд. 4 (понеділок-четвер з 9.00 до 13.00);
- надіслані поштою на адресу Товариства: 03124, м. Київ, бульвар Вацлава Гавела, буд. 4;
- надіслані на електронну адресу Компанії: support@monetka.com.ua;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номери: 098 760 68 68;

4. При поданні звернення мають бути дотримані такі вимоги:

а) вимоги до адресата: звернення адресуються Товариству, 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.

5. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

6. 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 є обов'язковим.

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

Мова звернення Споживачі мають право звертатися до Товариства, її посадових осіб українською мовою.

Опрацювання звернень

8. 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

9. Розгляд пропозицій (зауважень) споживачів.

Товариство зобов'язане розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.

10. Розгляд заяв (клопотань).

Товариства зобов'язане об'єктивно і вчасно розглядати заяви (клопотання), 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

11. Скарга на дії чи рішення Товариства, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди споживача з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

12. Споживач має право звернутися до Національного банку України з питань захисту прав споживачів.

Споживачі фінансових послуг мають право звертатися із зверненнями щодо послуг споживчого кредиту до Національного банку України, згідно наступних реквізитів: Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України, адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м Київ, 01601; адреса для подачі письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601; телефон 0 800 505 240, e-mail: nbu@bank.gov.ua. Інформація на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку про захист прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Термін розгляду звернень споживачів

13. 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.

14. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник 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.

16. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

17. 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.

18. 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 Законом України «Про звернення громадян».