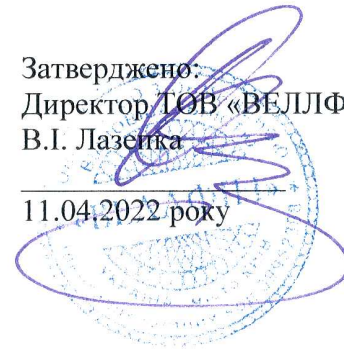


**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ВЕЛЛФІН»**

Затверджено:  
Директор ТОВ «ВЕЛЛФІН»  
В.І. Лазенка

11.04.2022 року



**Процедура розгляду звернень  
(клопотань), скарг та пропозицій (зауважень)  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЕЛЛФІН»**

м. Київ

## ЗМІСТ

1. Призначення документу.....	3
2. Цілі документу.....	3
3. Визначення термінів.....	3
4. Загальні положення.....	3
5. Загальні принципи роботи із зверненням Споживачів.....	4
6. Порядок розгляду звернень (скарг) Споживачів фінансових послуг.....	4
7. Термін розгляду звернень Споживачів фінансових послуг.....	5
8. Вимоги до подачі звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень).....	5

## 1. Призначення документу.

1.1. Процедура розгляду звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень) (далі – Процедура) визначає порядок роботи зі зверненнями, скаргами, претензіями Споживачів фінансових послуг (надалі – Заявник, Позичальник, Споживач) до Товариства з обмеженою відповідальністю «ВЕЛЛФІН» (далі – Товариство) та можливі результати їх розгляду.

## 2. Цілі документу.

2.1. Процедура спрямована на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями, скаргами та претензіями Споживачів фінансових послуг:

2.1.1. Ознайомлення Споживачів з алгоритмом розгляду звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень) Товариством;

2.1.2. Ознайомлення Споживачів з можливими результатами розгляду звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень) та встановлення реальних строків їх розгляду;

2.1.3. Встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень) Товариством з урахуванням вимог чинного законодавства України.

## 3. Визначення термінів.

**Звернення (клопотання)** – запит Споживача, представника Споживача або уповноваженого на подання запитів щодо розкриття конфіденційної інформації органу на отримання інформації та/або консультації щодо кредитування Товариством та подальшого надання фінансових послуг.

**Пропозиція (зауваження)** – вимога Заявника до Товариства про усунення порушень умов відповідного Договору про споживче кредитування, у тому числі щодо якості надання фінансових послуг та про відшкодування збитків, завданих Товариством внаслідок таких порушень.

**Процедура** – це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Товариства зі зверненнями Споживачів фінансових послуг. Дія Процедури поширюється на співробітників Товариства, задіяних в процесі роботи зі зверненнями Споживачів.

**Скарга** – виражене Споживачем у письмовій, електронній або усній формі незадоволення щодо надання фінансових послуг з укладення Договору про споживче кредитування та/або надання пов'язаних з наданням фінансових послуг з вимогою поновлення його прав, порушених діями (бездіяльністю) Товариства, а також захисту його законних інтересів.

**Споживач фінансових послуг** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

## 4. Загальні положення.

4.1. В роботі зі зверненнями Товариство керується зокрема, але не виключно:

- Законом України «Про споживче кредитування»;
- Законом України «Про захист прав споживачів»;
- Законом України «Про інформацію»;
- Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Іншими нормативно-правовими актами.

4.2. Споживач у разі порушення його прав та законних інтересів першочергово має звернутись до Товариства зі зверненням (клопотанням), скаргою та пропозицією (зауваженням) щодо усунення Товариством порушення та відновлення прав та законних інтересів Споживача.

4.3. Звернення (клопотання), скарга та пропозиція (зауваження) повинні відповідати частині 8 Процедури, що прямо відповідає ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.4. До звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження) Споживач повинен додати наявні оригінали рішень або належним чином завірені копії рішень, які приймалися за його зверненням (клопотанням), скаргою та пропозицією (зауваженням) раніше, а також за наявності інші документи, необхідні задля повного та детального розгляду звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження), які після його (її) розгляду повертаються Споживачу.

4.5. Якщо звернення (клопотання), скарга та пропозиція (зауваження) не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, співробітник юридичного відділу Товариства може у строк розгляду звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» звернутися до Споживача, за допомогою засобів зв'язку, вказаних у зверненні Споживача, за додатковою інформацією, яка необхідна йому для повного та об'єктивного розгляду звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження), на що Споживач повинен надати запитувану Товариству інформацію задля надання повної та достовірної відповіді на звернення (клопотання), скаргу та пропозицію (зауваження) Споживача.

4.6. У разі ненадання Споживачем необхідної інформації (документів), пояснень щодо обставин, зазначених у зверненні (клопотанні), скарзі та пропозиції (зауваженні), на вимогу Товариства, Товариство надає роз'яснення (відповідь) виходячи з наявної у нього інформації. Ненадання Споживачем додаткової інформації не є підставою для відмови Товариством у розгляді звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження) Споживача.

## **5. Загальні принципи роботи зі зверненнями Споживачів.**

5.1. Фіксація та реєстрація співробітниками юридичного відділу Товариства всіх звернень в єдиному інформаційному середовищі шляхом заповнення таблиці в Excel форматі та, якщо звернення надійшло в паперовому вигляді, збереження його на протязі трьох місяців з дня надходження;

5.2. Оперативність розгляду та надання відповіді в максимально короткі терміни;

5.3. Якість та об'єктивність відповіді повинна бути вичерпною, достовірною, недопускати подвійного тлумачення та містити в собі інформацію, яка відповідає дійсності та не суперечить вимогам чинного законодавства України.

## **6. Порядок розгляду звернень (скарг) Споживачів фінансових послуг.**

6.1. Звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження) можуть бути як усними, так і письмовими.

6.2. Усне звернення викладається Споживачем фінансових послуг за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів, зазначені на головній сторінці веб-сайту Товариства: <https://creditup.com.ua/>.

6.3. Письмове звернення надсилається поштою або передається Споживачем 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) або у електронний чат Товариства.

6.4. Звернення (клопотання), скарги та пропозиції (зауваження), можуть бути:

6.4.1. Надіслані поштою на адресу Товариства: 03061, місто Київ, вулиця Героїв Севастополя, будинок 48;

6.4.2. Надіслані на електронну адресу Товариства: [office@creditup.com.ua](mailto:office@creditup.com.ua);

6.4.3. Подані шляхом заповнення електронної форми звернення «Відповімо на Ваші питання» на головній сторінці вебсайту Товариства: <https://creditup.com.ua/>;

6.4.4. За допомогою засобів телефонного зв'язку, визначених на головній сторінці вебсайту Товариства (дзвінки відбуваються згідно з умовами тарифного плану оператора).

6.5. Звернення, після його надходження, направляється до відповідного структурного підрозділу Товариства, де розглядається та співробітниками підрозділу Товариства

формується та надається відповідь.

6.6. До процесу формування та надання відповіді на звернення Споживачів задіяні:

6.6.1. Юридичний відділ Товариства;

6.6.2. Бухгалтерія Товариства;

6.6.3 Відділ маркетингу Товариства.

6.7. Функціональні обов'язки співробітників Товариства за структурними підрозділами:

6.7.1. Юридичний відділ Товариства – формування та надання відповіді на електронні та письмові звернення Споживача, контроль за чинним законодавством, контроль щодо усунення недоліків (за наявності) тощо;

6.7.2. Бухгалтерія Товариства – ведення фінансового обліку Позичальників, надання фінансової інформації за Договорами про споживчий кредит задля підготовки відповідей на звернення/запити Споживачів, представника Споживача або уповноваженого на подання запитів щодо розкриття конфіденційної інформації органу, проведення операцій щодо повернення/зарахування коштів відповідно до чинного законодавства України;

6.7.3. Відділ маркетингу Товариства - встановлення інформації з приводу телефонних дзвінків на вхідній лінії, консультаційна підтримка, ведення клієнтської бази.

## **7. Термін розгляду звернень Споживачів фінансових послуг.**

7.1. Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що співробітником юридичного відділу Товариства повідомляється особі, яка подала звернення, за допомогою засобів зв'язку, зазначених у зверненні Споживача. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

7.2. Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством України пільги, а саме, осіб з інвалідністю внаслідок війни, осіб які мають статус учасника бойових дій та осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною розглядаються першочергово.

7.3. Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються Товариством протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів).

7.4. Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, співробітник юридичного відділу Товариства зобов'язаний письмово повідомити про це народного депутата запропонувавши інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення).

7.5. 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.

## **8. Вимоги до подачі звернень (клопотань), скарг та пропозицій (зауважень).**

8.1. Задля повного розгляду порушеного питання, у зверненні має бути зазначено:

8.1.1. Прізвище, ім'я, по батькові;

8.1.2. РНОКПП особи або № Договору про споживчий кредит;

8.1.3. Місце проживання заявника-споживача фінансових послуг;

8.1.4. Викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

8.1.5. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати та підпису особи, яка подала звернення.

8.1.6. 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.

8.2. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

8.3. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями співробітника юридичного відділу Товариства на поштову адресу Заявника не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

8.4. 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.

8.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.