

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг

Звернення споживачів фінансових послуг – громадян України (далі - споживачів) розглядаються Товариством з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПФБ КРЕДИТ» (далі – Компанія) у порядку, визначеному Законом України "Про звернення громадян".

Порядок приймання звернень споживачів

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 Компанією і споживачем.

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 Компанії. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Компанії 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 може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). Звернення (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги), можуть бути:

- подані особисто безпосередньо у приміщенні Компанії за адресою: Полтавська область, м. Кременчук, Квартал 278, будинок. 22-Б (понеділок-четвер з 9.00 до 17.00, п'ятниця – з 9.00 до 16.00, перерва – з 13.00 до 13.45);
- надіслані поштою на адресу Компанії: 39627, Полтавська область, м. Кременчук, Квартал 278, будинок. 22-Б;
- надіслані на електронну адресу Компанії: office@pfb.com.ua;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номери: (0536) 79-41-75, 79-41-10;
- також можливо подати усне звернення до Компанії на особистому прийомі у керівника Компанії;

Споживач може звернутися до Національного банку України, по питанням захисту прав споживачів фінансових послуг . Порядок звернення за посиланням «Звернення громадян»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

При поданні звернення мають бути дотримані такі вимоги:

а) вимоги до адресата: звернення адресуються Компанії, 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. 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;

Мова звернення

Споживачі мають право звертатися до Компанії, її посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Опрацювання звернень

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

Розгляд пропозицій (зауважень) споживачів

Компанія зобов'язана розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.

Розгляд заяв (клопотань)

Посадова особа Компанії, 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

Скарга на дії чи рішення Компанії, 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.

Споживач має право звернутися до Національного банку України з питань захисту прав споживачів. Детальну інформацію про порядок розгляду звернень споживачів Національним банком України розміщено на офіційному сайті Національного банку України [https://bank.gov.ua.](https://bank.gov.ua;);

Термін розгляду звернень споживачів

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

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 Законом України «Про звернення громадян».

Порядок надання інформації споживачу фінансових послуг про хід розгляду заяви (повідомлення), звернення, скарги споживача фінансових послуг

Компанія повідомляє споживача фінансових послуг про хід розгляду заяви (повідомлення), звернення, скарги у терміни, визначені розділом 4. Зазначена інформація надається у формі в якій надійшло звернення від споживача фінансових послуг, або у формі, обраній споживачем фінансових послуг під час звернення до Компанії (в усній, письмовій або електронній формі).

Контроль, відповідальність та аналіз даних щодо заяв (повідомлень) звернень, скарг споживачів фінансових послуг.

В разі отримання заяв (повідомлень), звернень, скарг споживачів через поштові компанії, відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання звернень та передачу до відповідного підрозділу Компанії з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на звернення покладається на завідувача канцелярії. Відповідальність за розгляд звернень, якість та повноту надання відповідей на звернення, контроль дотримання термінів при розгляді звернень, які надходять в Компанію, покладається на працівників Компанії, які надають відповіді на звернення. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні. Якщо у поточному місяці надійшло більше трьох звернень в Компанії складається та надається керівнику Компанії звіт щодо кількості та видів звернень, отриманих від споживачів за місяць, який є предметом аналізу для прийняття рішень щодо вдосконалення процедури розгляду звернень та процедур, виконання яких призводить до виникнення причин для звернень споживачів фінансових послуг.

Підрозділи Компанії здійснюють аналіз даних щодо заяв (повідомлень), звернень, скарг споживачів фінансових послуг. Критичні зауваження, які містяться у зверненнях споживачів фінансових послуг, узагальнюються такими підрозділами й аналізуються з метою вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Компанії, усунення помилок та порушень законодавства в діяльності Компанії. Аналітична інформація, зібрана при аналізі даних щодо заяв (повідомлень), звернень, скарг споживачів фінансових послуг, передається керівнику Товариства для прийняття заходів спрямованих на усунення виявлених порушень, а також заходів для запобігання виникнення порушень в майбутньому.