

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Директора ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС»
від «22» березня 2022 року № 08/22


Алла ШАЛАЙ

ПОЛОЖЕННЯ про порядок розгляду звернень споживачів ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС» (нова редакція)

Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів.

Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових актів України.

Розділ 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

2.1. Товариства зобов'язане:

- забезпечити приймання, зберігання та облік поданих звернень Споживачів;
- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- на прохання Споживача запрошувати його на засідання щодо розгляду його заяви чи скарги;
- 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 заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти Споживача про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано Споживачу в результаті утиску його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було

допущено порушення, а також на прохання Споживача не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відомо органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим особам;

- особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг Споживачів, вживати заходів по усуненню причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати споживачів фінансових послуг про хід цієї роботи.

2.2. Споживач має право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами будь-яким з наступних способів:

- усне звернення, звернення на телефонну лінію Товариства;

- письмове звернення, шляхом направлення засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: 04073, м. Київ, Оболонський район, проспект Степана Бандери, будинок 28А;

- письмове звернення, шляхом направлення електронного листа на електронну адресу Товариства: hotline@kapitalresurs.net.ua;

- особисте звернення за місцезнаходженням Товариства.

2.3. Споживач має право звернутись зі зверненнями до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

2.3.1. Національного банку України:

- за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ, 01601.

- для подання письмових звернень громадян: вул. Андріївська, 1, м. Київ (приймання здійснюється через шафу для документів, що установлена в доступному для відвідувачів місці);

- для подання електронного звернення, шляхом заповнення та надсилання встановлено форми за електронною адресою nbu@bank.gov.ua.

Форму електронного звернення можна завантажити за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

- за телефонним дзвінком за номером телефону 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55 (Робочі години: пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45);

- за допомогою форми електронного звернення громадянина розміщеного у розділі “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

2.3.2. Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

- за телефонним дзвінком за номерами телефонів: (044) 279 12 70 – приймальня; (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80 – цілодобова гаряча лінія;

- шляхом надсилання звернення на електронну адресу: info@dpss.gov.ua;

- направлення звернень за поштовою адресою: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

2.4. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

2.5. знайомитися з матеріалами перевірки;

2.6. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті;

2.7. бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

2.8. користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

2.9. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

2.10. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

2.11. вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Розділ 3. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Звернення/запити надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

3.2. У разі якщо Споживач застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

3.3. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

3.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане Споживачем із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом Споживача із зазначенням дати.

Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні дані Товариства та записується (реєструється).

3.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3.6. Товариство не розглядає звернення:

3.6.1. оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян», та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом України «Про звернення громадян»;

3.6.2. повторне звернення від одного й того самого споживача з одного й того

самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

3.6.3. звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до компетенції Товариства та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

3.7. Датою подання звернення, яке надсилається на поштову та/або електронну поштову адреси Товариства, є дата його надходження на поштову та/або електронну поштову адреси Товариства. Датою подання такого звернення, яке надійшло на адресу Товариства в неробочий день та час (з 18.00 до 9.00), є наступний робочий день після дня його надходження.

3.8. Усне звернення, що надходить на гарячу лінію Товариства, реєструється працівником Товариства. Особа в усному зверненні зазначає наступну інформацію:

3.8.1. прізвище, ім'я, по батькові;

3.8.2. місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);

3.8.3. суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

3.8.4. поштова та/або електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею.

Розділ 4 РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень.

4.2. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень, перед реєстрацією обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

4.3. Товариство веде єдину базу даних щодо звернень незалежно від механізму їх розгляду.

Розділ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

5.1.1. якщо відповідне звернення подане в усній формі – у день його отримання;

5.1.2. у робочий день отримання звернення – якщо відповідне звернення отримане Товариством не пізніше ніж за 2 години до завершення робочого дня.

5.2. Товариство розглядає звернення в строк не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено Законом України «Про споживче кредитування» та іншим чинним законодавством.

5.3. Розгляд звернення Споживачів/Заявників здійснюється за наступним порядком:

- Отримання усного, письмового звернення або звернення в електронному вигляді;

- Попереднє опрацювання звернення;

- Внесення звернення в Єдину базу даних щодо звернень;

- Визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;

- Надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про повідомлення початку розгляду звернення та строки його розгляду;

- направлення запиту Споживачу/Заявнику у випадку необхідності про надання

додаткових документів або вчинення інших дій, необхідних для вирішення питання по суті;

- Розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді;

- Направлення споживачу відповіді на звернення;

- Інформування за необхідності органи державної влади про результати розгляду.

5.4. Відповідь за результатами розгляду звернення надсилається за підписом керівництва Товариства або уповноваженої особи Товариства.

Товариство надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особи, яка подала таке звернення через засоби електронного зв'язку.

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

5.5. Контроль належного рівня організації діловодства за зверненнями (за змістом та якістю підготовки, оформленням документів, дотриманням строків розгляду та ін) покладається на Керівника Товариства.

5.6. Споживачі/Заявники можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Розділ 6. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ В ТОВАРИСТВІ.

6.1. Особистий прийом в Товаристві проводиться:

- 6.1.1. керівництвом Товариства;

- 6.1.2. уповноваженими особами Товариства.

6.2. Особистий прийом відбувається в офісі Товариства в робочі дні з 9:00 до 17:00.

У суботу, неділю та святкові дні-вихідні дні, прийом не відбувається.

6.3. Запис на особистий прийом здійснюється:

- 6.3.1. за телефоном +38 (044) 377 51 25;

- 6.3.2. шляхом надсилання листа на електронну пошту: hotline@kapitalresurs.net.ua;

- 6.3.3. особисто або через законного представника.

6.4. Товариство може відмовити в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- 6.4.1. повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Товаристві і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;

- 6.4.2. зміст порушеного питання не належить до компетенції Товариства та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Товариством.

6.5. Товариство може здійснювати відеофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Перед особистим прийомом та/або під час запису на особисту зустріч заявник повідомляється про здійснення відеофіксації особистого прийому.

6.6. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не

допускається. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівником або уповноваженою особою Компанії, який (яка) проводить особистий прийом.

6.7. Керівник або уповноважена особа Товариства під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення споживачів.

Розділ 7. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ДІЛОВОДСТВА ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

7.1. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

7.2. Автоматизоване зберігання документів здійснюється за хронологічним принципом.

Розділ 8. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1 Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Товариства.

8.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Товариства, пріоритетними є положення Статуту.