

Витяг з «Порядку розгляду звернень та скарг клієнтів ТОВ «ФК «Форза»»
затвердженого Наказом №18/1-О від
05.08.2020р.

Порядок розгляду звернень і скарг клієнтів-споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «ФОРЗА»

Даний Порядок визначає єдині принципи роботи із зверненнями Клієнтів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФОРЗА» (далі – Компанія) всіма доступними для Клієнта способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями громадян. Розгляд звернень Клієнтів Компанії здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон).

Громадяни України мають право подавати звернення до Компанії особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України. Звернення Клієнта чи його представника/уповноваженої особи передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/скарги та надання інформації до Національного банку України, в разі отримання запиту, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Особа може подати звернення/скаргу до Компанії одним із способів:

- 1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Компанії що зазначена на сайті;
- 2) за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні "гарячі лінії" Компанії;
- 3) шляхом надсилання листа на електронну пошту (e-mail) Компанії: info@kf.ua, ceo@forzacredit.com.ua, help@forzacredit.com.ua.

Крім того, Клієнт має право звернутись за захистом своїх прав до Національного банку України за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. Звернення/скарга подається, як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі. Компанія приймає та розглядає звернення/скаргу Клієнта, що оформлені у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Письмове звернення/скарга, щодо послуг Компанії (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії) подається в довільній формі із зазначенням електронної адреси чи поштової адреси, на яку може бути надіслана відповідь, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/скарги та обов'язковим зазначенням даних, за якими можливо ідентифікувати заявника. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг Компанії не вимагається.

Письмове звернення/скарга має бути надруковано або написано від руки чітко і розбірливо та підписано заявником (скаржником) із зазначенням дати. Якщо звернення підписується представником, то до такого звернення в обов'язковому порядку додаються документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Датою подання звернення/скарги щодо послуг Компанії, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, є дата надходження листа на адресу електронної пошти (e-mail) Компанії.

Компанія опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг Компанії в день надходження засобами зв'язку, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження. Усі звернення/скарги, що надходять до Компанії, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Компанії оформляється на офіційному бланку Компанії державною мовою, з урахуванням вимог Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної". Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Компанії, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне/колективну звернення/скаргу щодо послуг Компанії надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою в зверненні/скарзі. Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Компанії надається за підписом керівника Компанії або уповноваженої на те особи. Компанія надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Компанії на електронну або поштову адресу особи, яка подала таке/таку звернення/скаргу.

Якщо звернення/скарга надійшли в письмовій паперовій формі то відповідь направляється на поштову адресу (простим листом). Якщо звернення/скарга надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в зверненні направити відповідь на поштову адресу - офіційна відповідь направляється у вигляді сканкопій на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відповідей зберігаються в окремих папках вихідної кореспонденції. Останнім днем строку розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді на звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Звернення, що надходить до Компанії, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга. У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника (дані паспорту та/або РНОКПП);
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення).

Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

Компанія не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, ПІБ, даних паспорту та/або РНОКПП, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення вважається анонімним;
- 3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
- 4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва та посадових осіб Компанії, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Компанії.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Компанії.