

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

рішенням спостережної ради  
кредитної спілки «ДОБРОБУТ»  
протокол №6 від «31» серпня 2022 року  
Голова спостережної ради

**ПОРЯДОК  
розгляду звернень та скарг Клієнтів - споживачів фінансових послуг  
в КС «ДОБРОБУТ»**

м. Шпола

2022 рік

## ЗМІСТ

<b><u>1. Загальні положення</u></b>	2
<b><u>2. Терміни і скорочення</u></b>	3
<b><u>3. Нормативна база</u></b>	4
<b><u>4. Реєстрація звернень/скарг</u></b>	4
<b><u>5. Опрацювання звернень та скарг</u></b>	4
<b><u>6. Формування справ за зверненнями Клієнтів</u></b>	6
<b><u>7. Контроль та відповідальність</u></b>	7
<b><u>8. Заключні положення</u></b>	7

## 1. Загальні положення

**1.1.** Порядок розгляду звернень та скарг Клієнтів – споживачів фінансових послуг (далі – Порядок) в КС «Добробут» є внутрішнім документом, який визначає єдиний принцип роботи із зверненнями Клієнтів, що надходять до КС «Добробут» (далі – Кредитна Спілка) всіма доступними для Клієнта способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд звернень Клієнтів Кредитної Спілки здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», (далі – Закон).

**1.2.** Порядок розгляду звернень та скарг Клієнтів розроблений з метою:

- залучення нових і утримання існуючих Клієнтів;
- забезпечення якості кредитного портфеля;
- зниження репутаційного ризику Кредитної Спілки;
- забезпечення вимог зовнішніх регуляторів до діяльності Кредитної Спілки;
- побудови клієнтського підходу до опрацювання звернень Клієнтів;
- створення іміджу Кредитної Спілки з високим рівнем обслуговування Клієнтів.

**1.3.** При цьому вирішуються такі завдання:

- забезпечення якісної клієнтоорієнтованої інформаційної підтримки потенційних та існуючих Клієнтів;
- забезпечення якісного сервісного супроводу продуктів і послуг Кредитної Спілки;
- забезпечення якісного інформаційного обслуговування Клієнтів Кредитної Спілки;
- ведення інформаційної бази даних про Клієнтів Кредитної Спілки та забезпечення захисту персональних даних Клієнтів;
- своєчасне рішення і запобігання конфліктів між Кредитною Спілкою та Клієнтами;
- рішення типових проблем в процесах Кредитної Спілки;
- спрямованість на результат у вирішенні проблем Клієнтів.

**1.4.** Вимоги цього Порядку поширюються на всіх осіб, задіяних в процесі обробки звернень Клієнтів.

**1.5.** Порядок ведення діловодства за зверненнями Клієнтів, що містять інформацію з обмеженим доступом, визначається окремими внутрішніми документами Кредитної Спілки.

## 2. Терміни і скорочення

**2.1.** У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

**електронне звернення** – звернення Клієнта, надіслане засобами електронної пошти або через сайт Кредитної Спілки;

**заява (клопотання)** звернення Клієнта із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Кредитної Спілки, його структурних/відокремлених підрозділів або посадових осіб. Клопотання письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

**звернення Клієнта** викладена в письмовій або усній формі пропозиція (зауваження), заява (клопотання) або скарга;

**Клієнт** – особа, яка користується або має намір користуватися послугами Кредитної Спілки.

**масові звернення** це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання;

**пропозиція (зауваження)** звернення Клієнта, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Кредитної Спілки, його структурних/відокремлених підрозділів (за наявності) або посадових осіб, а також висловлюються думки щодо усунення серйозних недоліків та зловживань;

**скарга** звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Клієнта, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Кредитної Спілки, його структурними/відокремленими підрозділами (за наявності) або посадовими особами.

**2.2.** Інші терміни і поняття вживаються у цьому Порядку відповідно до визначень, що встановлені чинним законодавством України, іншими нормативно-правовими актами, які стосуються звернень Клієнтів.

### 3. Нормативна база

**3.1.** Порядок розгляду звернень та скарг Клієнтів розроблений з урахуванням вимог:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- інших законодавчих та нормативно-правових актів України, що регулюють роботу зі зверненнями Клієнтів, а також внутрішніх документів Кредитної Спілки.

### 4. Реєстрація звернень/скарг

**4.1.** Звернення/скарги у письмовому вигляді на паперових носіях отримує відповідальна особа, яка в день отримання звернення:

- реєструє звернення в журналі вхідних документів.

**4.2.** Звернення/скарги, що надійшли в електронному вигляді на електронні адреси Кредитної Спілки, також отримує відповідальна особа.

**4.3.** Відповідальна особа протягом 1 робочого дня визначає відповідність звернення/скарги вимогам та фіксує в журналі вхідних документів;

**4.4.** Усні звернення/скарги, отримані під час розмови з Клієнтом опрацьовуються співробітниками Кредитної Спілки, які безпосередньо отримали звернення/скаргу.

**4.5.** Для запису на особисту зустріч з Керівництвом Кредитної Спілки Клієнти можуть звертатися по телефону, письмово на паперових носіях або через електронну пошту (в т.ч. через сайт Кредитної Спілки).

Обробку таких звернень виконує співробітник, що отримав звернення, в залежності від каналу отримання такого звернення.

**4.6.** Час призначення зустрічей з особистих звернень Клієнтів з керівництвом Кредитної Спілки погоджується з Керівником Кредитної Спілки.

### 5. Опрацювання звернень та скарг

**5.1.** Громадяни України мають право подавати звернення до Кредитної Спілки 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.

**5.2.** Особа може подати звернення/скаргу до Кредитної Спілки одним із способів:

- 1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Кредитної Спілки, що зазначена на сайті;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки:

**k.spilka.dobrobut@ukr.net.**

- 4) усні звернення (особистий прийом або телефонний дзвінок).

Крім того, Клієнт має право звернутись за захистом своїх прав до Національного банку України за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

**5.3.** Письмове звернення/скарга, щодо послуг Кредитної Спілки (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки) 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. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки, не вимагається.

**5.4.** 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.

**5.5.** Датою подання звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Кредитної Спілки, є дата надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Кредитної Спілки. Датою подання звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки, яке/яка надійшло/надійшла на адресу електронної пошти (e-mail) Кредитної Спілки в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

**5.6.** Кредитна Спілка опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг Кредитної Спілки 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 Кредитної Спілки, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження із зазначенням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

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

Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Кредитної Спілки надається за підписом Керівника Кредитної Спілки або уповноваженої на те особи. Кредитна Спілка надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Кредитної Спілки на електронну або поштову адресу особі, яка подала таке/таку звернення/скаргу.

**5.8.** 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 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.

**5.9.** Розгляд 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.

**5.10.** У зверненні, що надходить до Кредитної спілки, має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 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) Кредитної Спілки, та електронного звернення).

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

**5.11.** Кредитна Спілка не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, 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.

**5.12.** 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, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва та посадових осіб Кредитної Співки, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

## **6. Формування справ за зверненнями Клієнтів**

**6.1.** Звернення Клієнтів після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення, поштовим конвертом (у разі наявності), копією запиту, копією відповіді та іншими документами зберігаються у відповідальній особі по роботі з Клієнтами.

У разі отримання повторного звернення або додаткових документів вони підшиваються до вищезазначених документів заявника.

**6.2.** Строк зберігання справ визначається відповідними внутрішніми документами Кредитної Співки. Після закінчення встановлених строків зберігання звернення Клієнтів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у порядку, встановленому Кредитною Співкою.

## **7. Контроль та відповідальність**

**7.1.** Звернення/скарга розглядається та вирішується в строк не більше одного місяця із дня надходження до Кредитної Співки, а те що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів з дня його надходження. Строк розгляду звернення/скарги може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка його подала), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

**7.2.** Всі учасники процесу у межах своєї компетенції несуть відповідальність за:

- ненадання відповіді на письмове звернення Клієнта;
- несвоєчасне надання відповіді на письмове звернення Клієнта;
- неналежне зберігання письмових звернень Клієнтів;
- одноосібне прийняття рішень щодо зміни умов кредитних договорів, внесення змін до внутрішніх положень, які підлягають колегіальному розгляду і затвердженню та інші рішення, що відносяться до компетенції Кредитних комітетів Кредитної Співки.

- за розголошення конфіденційної та комерційної інформації Кредитної Співки, а також за розголошення інформації щодо Клієнтів (фінансових операцій Клієнтів), що стала відома в процесі їх обслуговування

**7.3.** Контроль за дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівника Кредитної Співки.

## **8. Заключні положення**

**8.1.** Цей Порядок набуває чинності з моменту його затвердження уповноваженою особою Кредитної Співки.

**8.2.** Зміни та доповнення до Порядку вносяться шляхом затвердження Порядку в новій редакції.

**8.3.** У разі зміни законодавства, ще регулює питання звернення Клієнтів, норми цього Порядку застосовуються в частині, що не суперечать таким змінам.

Голова Спостережної ради

Варвара СУШИЧ