

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом №5 Директора
ТОВ «ЦЕНТРОКРЕДИТ»
від 15.11.2021 року

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВ «ЦЕНТРОКРЕДИТ»
ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ
СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ ТА ІНШИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

м. Київ – 2021 р.

1. Загальні положення

Даний Порядок розгляду ТОВ «ЦЕНТРОКРЕДИТ» (надалі по тексту – Товариство) звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту та інших звернень громадян (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями позичальників, третіх осіб та їх представників (надалі — Клієнти), що надходять до Товариства всіма доступними для Клієнта засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Порядок встановлює порядок роботи (розгляду) зі зверненнями та скаргами громадян/Клієнтів, а саме: описання взаємодії працівників структурних підрозділів Товариства при роботі зі зверненнями громадян відповідно до їх компетенції та їх посадових повноважень; вдосконалення організації процесу роботи (розгляду) зі зверненнями через дотримання вимог чинного законодавства в частині строків розгляду звернень та надання відповідей на них; регламентації термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідними структурними підрозділами Товариства; підготовки, погодження та надання громадянам відповідей на їх звернення; проведення аналізу обробки звернень громадян.

Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

Звернення громадян - листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник - Споживач/Третя особа або їх/його законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

Веб-сайти - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: <https://centro.credit>;

Товариство - юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «ЦЕНТРОКРЕДИТ» (ТОВ «ЦЕНТРОКРЕДИТ»), код ЄДРПОУ 41053106, місцезнаходження: 04073, Україна, м.Київ, вул. Кирилівська, буд. 160, корп. Б;

Кредит - грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

Договір - Договір про надання позики на умовах повернення в кінці строку позики, що укладається за допомогою ІТС Товариства між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків щодо надання, користування та повернення кредиту, а також Договір про надання позики на умовах ануїтету, що укладається у відділеннях Товариства між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків щодо надання, користування та повернення кредиту.

Журнал вхідної кореспонденції - електронний журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Товариство будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції - електронний журнал, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (НБУ) - державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства) — програмний комплекс, який включає веб-сайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладення договорів з Споживачами та інше.

Особистий кабінет — захищена частина ІТС Товариства, яка доступна Споживачу для входу через Веб-сайт після її(його) ідентифікації в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», в якій Споживач має можливість укласти договір, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням кредиту (в т.ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше).

Державні органи - регулюючі, наглядові та правоохоронні (в тому числі органи кіберполіції, служби безпеки);

Сайт розшуку МВСУ - пошук паспорта громадянина України серед викрадених та втрачених на сайті Міністерства внутрішніх справ України <https://wanted.mvs.gov.ua>

Сайт розшуку ДМСУ - пошук паспорта громадянина України серед викрадених та втрачених на сайті Державної міграційної служби України <https://nd.dmsu.gov.ua>

Структурні підрозділи Товариства задіяні у розгляді звернень - відділ обслуговування клієнтів, відділ по роботі з простроченою заборгованістю, юридичний відділ, бухгалтерія.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в Законі.

2. Вимоги до оформлення звернень громадян та форми їх подання до Товариства

У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; 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) Товариства, та електронного звернення).

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. У такому разі звернення повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження.

Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

- письмово, в паперовій формі, та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: 04073, Україна, м. Київ, вул. Кирилівська, буд. 160, корпус Б. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.
- письмово, в електронній формі та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@centro.credit. В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Реєстрація письмових звернень здійснюється працівником юридичного відділу відповідальним за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

- письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства: 04073, Україна, м. Київ, вул. Кирилівська, буд. 160, корпус Б по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства, у тому числі й реєстрацію звернень не пізніше дня наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства зверненню громадян присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення громадян вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень громадян зберігаються відповідно до внутрішніх положень Товариства.
- письмові звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження.
- реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників, які надходять в телефонному режимі здійснюється працівниками відділу обслуговування клієнтів Товариства.

3. Порядок розгляду звернень громадян

Після отримання Звернення відповідальний працівник юридичного відділу/відділу обслуговування клієнтів Товариства приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією. Юридичний відділ/відділ обслуговування клієнтів Товариства не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті. Співробітник

юридичного департаменту, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Порядком. У разі, якщо для надання відповіді працівнику юридичного відділу/відділу обслуговування клієнтів Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник юридичного відділу Товариства виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Товариства або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Товариства або відповідною довіреністю.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації юридичним відділом/відділом обслуговування клієнтів Товариства в Журналі вихідної кореспонденції. Юридичний відділ Товариства після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариства в письмовій паперовій формі - відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Товаристві.

Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/поважання/скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання у відділ обслуговування клієнтів Товариства, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді Заявнику Відділ обслуговування клієнтів Товариства за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Товариства.

Електронні звернення громадян, що надходять в Товариство електронною поштою (e-mail) на info@centro.credit, щоденно отримуються працівниками юридичного відділу/відділу обслуговування клієнтів, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Товариства та передається на розгляд.

Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення громадян, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

4. Організація роботи відділу обслуговування клієнтів

Приєм відділом обслуговування клієнтів Товариства телефонних дзвінків на гарчу лінію за Зверненнями громадян здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на веб-сайті Товариства. Відповіді на Звернення, що розглядаються контакт-центром, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян. Відділ обслуговування клієнтів Товариства розглядає наступні звернення Заявників: звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання договору; звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику; звернення щодо повернення переплати за договорами; звернення щодо питань користування Особистим кабінетом клієнта; заяви щодо видалення Особистого кабінету клієнта за його заявою; звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій. Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

Звернення від осіб, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Заявника як клієнта Товариства. Під час телефонної розмови із Заявником працівники відділу обслуговування клієнтів до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого заявника в наступному порядку: якщо Споживач телефонує з номера телефону, що зареєстрований в Особистому кабінеті клієнта (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація споживача при кожному вході в Особистий кабінет),

працівник відділу обслуговування клієнтів просить назвати Заявника його ПІБ; якщо Заявник телефонує з номеру телефону, що не відповідає зареєстрованому номеру телефона в Особистому кабінеті клієнта, працівник відділу обслуговування клієнтів просить назвати номер телефону Заявника, що зареєстрований в Особистому кабінеті клієнта, його РНОКПП та ПІБ Заявника. Якщо дані, що вказуються Заявником під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в ІТС Товариства, ідентифікація вважається пройденою, після чого працівник відділу обслуговування клієнтів Товариства має право надати такому Заявнику інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація не пройдена, працівник відділу обслуговування клієнтів Товариства відмовляє Заявнику в наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову.

При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник відділу обслуговування клієнтів перевіряє інформацію в Журнал вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник відділу обслуговування клієнтів інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з працівником юридичного відділу Товариства. Якщо запит не виконаний, працівник відділу обслуговування клієнтів Товариства інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник відділу обслуговування клієнтів Товариства зв'язується з працівником юридичного відділу Товариства для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник відділу обслуговування клієнтів фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник відділу обслуговування клієнтів Товариства, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Товариства та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

5. Строк розгляду звернень

Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

- звернення громадян (Позичальників/Третіх осіб) не більше 30 (тридцяти) днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення - не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариства;
- запит поліції - протягом 10 (десяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариства або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- адвокатський запит - протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
- запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства зв'язується за зазначеним у запиті телефоном з виконавцем запиту державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності направляє проміжну відповідь);
- електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 3-х (трьох) робочих днів. Звернення які потребують додаткового вивчення - протягом 5 (п'яти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту громадян є перший день після

неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

Особливості звернень про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в особистому кабінеті: Заявник, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозри щодо несанкціонованого доступу третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті зобов'язана негайно після виникнення зазначеної підозри повідомити Товариство про це шляхом здійснення відповідного повідомлення за телефоном «гарячої лінії» Товариства, розміщеним на веб-сайті, на якому знаходиться Особистий кабінет, або шляхом направлення електронного листа на електронну пошту Товариства. Товариство першочергово розглядає такі звернення і якнайшвидше вчиняє дії, направлені на недопущення несанкціонованої зміни інформації в особистому кабінеті. Про результати розгляду звернення Товариство повідомляє Заявника після вивчення усіх обставин ситуації, що склалася, у найкоротші строки, які в будь-якому випадку не перевищують термінів, зазначених у цьому Порядку. Якщо у в результаті розгляду звернення у Товариства є обґрунтовані підстави вважати, що несанкціонований доступ третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціоновані зміни інформації в Особистому кабінеті дійсно мали місце, Товариство невідкладно здійснює тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника до розгляду звернення по суті та прийняття відповідного рішення, але виключно після підтвердження особи власника Особистого кабінету, від якого було отримане відповідне звернення (з метою запобігання блокуванню Особистого кабінету внаслідок зловмисних дій третіх осіб, які не є власниками Особистого кабінету, блокування функціонування Особистого кабінету за зверненнями, особу автора яких не було ідентифіковано та верифіковано, Товариством не здійснюється).

Особливості звернень щодо укладення Договору в результаті злочинних дій третіх осіб (в тому числі в результаті шахрайських дій): Звернення Заявників щодо повідомлення Товариства про укладення Договору в результаті злочинних дій третіх осіб повинні супроводжуватися наданням Товариству Заявником оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його копії, засвідченої нотаріально, або органом, що видав витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань), в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника щодо видачі кредиту на ім'я Заявника внаслідок дій третіх осіб, що містять ознаки злочину. До надання Заявником Товариству оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, або його належним чином засвідченої копії, звернення Заявника розглядається в загальному порядку, за результати чого Заявнику надаються пояснення щодо необхідності належного оформлення підтверджуючих документів. З дати надання Заявником до Товариства оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його належним чином засвідченої копії) в якості підтверджуючого документу щодо підозри стосовно укладення Договору в результаті дій третіх осіб, що містять ознаки злочину, Товариством призупиняється взаємодія (комунікація) з особою, яка вказана у витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості потерпілого або заявника і є позичальником за Договором. З дати надання Заявником до Товариства оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань (або його належним чином засвідченої копії) в якості підтверджуючого документу щодо підозри стосовно укладення Договору в результаті дій третіх осіб, що містять ознаки злочину, Товариством невідкладно проводяться заходи щодо всебічного аналізу усіх обставин укладення Договору, які отримання обґрунтованих висновків про те, чи є достатні підстави вважати, що Договір міг бути укладений в результаті злочинних дій третіх осіб. При цьому методика проведення Товариством вказаного аналізу та критерії прийняття уповноваженими особами Товариства рішень не підлягає оприлюдненню з метою запобігання маніпулюванню Заявниками інформацією при поданні Звернень, направлених на неправомірне призупинення комунікації з Товариством та обслуговування кредитних зобов'язань. Якщо за результатами всебічного аналізу усіх обставин укладення Договору уповноважені особи Товариства дійдуть обґрунтованих висновків про наявність достатніх підстав вважати, що Договір міг бути укладений в результаті злочинних дій третіх осіб, в такому випадку призупиняється, нарахування плати за користування кредитом, вчинення заходів, направлених на

врегулювання заборгованості за Договором. У випадку закриття кримінального провадження, порушеного за заявою або повідомленням про вчинення кримінального правопорушення, у зв'язку з порушенням якого Товариством було призупинено нарахування плати за користування кредитом, взаємодію з позичальником за Договором та вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, усі перелічені заходи поновлюються, а призупинене нарахування плати за користування Договором поновлюється з дати його призупинення. Заявник повідомляється про поновлення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором визначеними в Договорі засобами та способами комунікацій.

6. Контроль та відповідальність

Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень громадян та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення громадян покладається на юридичний відділ Товариства. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання громадянам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів громадян, які надходять в Товариство, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Товариства, які надають відповіді. Звернення громадян, 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.