

**Витяг з Положення про порядок взаємодії з клієнтами (споживачами фінансових послуг) Кредитної спілки «ТРИУМФ». Затверджено Наказом Голови правління Кредитної спілки «Тріумф». №12/37 від 22.04.2023 р.**

## **6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)**

6.1. Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг) має право звернутися до Кредитної спілки для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги.

6.2. Звернення Клієнтів (від фізичних осіб) мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко підписано заявником 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.

6.3. Звернення Клієнтів (від юридичних осіб) мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне найменування, Ідентифікаційний код, місцезнаходження юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також, за наявності, проставлена печатка юридичної особи.

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. До звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження особи, яка підписала звернення від імені юридичної особи, якщо звернення подається не від імені керівника юридичної особи.

6.4. Звернення шляхом заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Кредитної спілки повинно мати зазначення прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

6.5. Кредитна спілка не розглядає звернення у разі порушення вимог передбачених Законом України «Про звернення громадян».

6.6. Письмове звернення до Кредитної спілки може бути подано/направлено:

- за адресою місцезнаходження: 08110, Київська область. Києво-Святошинський район, село Михайлівка Рубежівка, вул. Пролетарська, буд.2А;
- за адресою для листування: 08110, Київська область. Києво-Святошинський район, село Михайлівка Рубежівка, вул. Пролетарська, буд.2А.

6.7. Усі отримані письмові звернення приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження.

Електронне звернення до Кредитної спілки може бути подано/направлено:

з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Кредитної спілки: [info@credit.uafin.net](mailto:info@credit.uafin.net) шляхом заповнення електронної форми/чатів, які розміщені на офіційному веб-сайті Кредитної спілки: <http://credit.uafin.net/>

6.8. Зареєстроване звернення передається Голові Правління Кредитної спілки або іншій уповноваженій особі Кредитної спілки для розгляду та прийняття рішення. Кредитна спілка має право повернути Клієнту звернення без розгляду, якщо:

- звернення оформлено без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання або місцязнаходження, яке не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторства;
- повторне звернення, яке не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Кредитна спілка надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законом.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається Головою Правління Кредитної спілки або іншою уповноваженою особою про що повідомляється заявнику. Звернення залишене без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня його отримання Кредитною спілкою. Відповідь на звернення за підписом Голови Правління Кредитної спілки або іншої уповноваженої особи направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

6.9. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів

6.10. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

6.11. З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до Національного банку України за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України, що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>).

6.12. У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

## 7. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. З метою покращення та вдосконалення взаємодії з Клієнтами (споживачами фінансових послуг), у Кредитній спілці на постійній основі проводиться:

- систематизація та аналіз зафіксованих результатів взаємодії з Клієнтами.
- виявлення та невідкладне усунення технічних недоліків у процесі взаємодії з Клієнтами.
- формування звітності щодо використання способів взаємодії, частоти їх застосування.

7.2. Очікуваним результатом здійснення контролю є надання якісного обслуговування та професійної консультації Клієнтів (споживачів), формування позитивного іміджу Кредитної спілки та мінімізації скарг.

Витяг затверджено  
Головою Правління КС «Тріумф»



Яворський Р.І.