

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказ Т.в.о. Директора
ТОВ «МАКС КРЕДИТ»
№ 25-04/25-1 від 25.04.2025

Набирає чинності з: 25.04.2025

Порядок розгляду звернень споживачів послуг
ТОВ «МАКС КРЕДИТ»
(редакція 3.0)

Історія документа:

Редакція	Дата і номер документа про затвердження	Дія
1.0	Наказ Директора № 18-07/23-2 від 18.07.2023 року.	Затверджена редакція 1.0
2.0	Наказ Директора № 20-03/24 від 20.03.2024 року.	Затверджена редакція 2.0
3.0	Наказ т.в.о.Директора № 25-04/25-1 від 25.04.2025 року.	Затверджена редакція 3.0

З М І С Т

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА	5
3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ	6
4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ... ..	6
5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	7
6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ АБО З ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТУ НА ВЕБСАЙТАХ ТОВАРИСТВА.....	7
7. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ	8
8. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ	9
9. КОНТРОЛЬ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА АНАЛІЗ.....	10
10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	11
11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	11
12. Додаток № 1.....	12
13. Додаток № 2.....	13

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розгляду звернень, споживачів послуг ТОВ «МАКС КРЕДИТ» (надалі – Товариство) та інших осіб (надалі - Порядок) визначає принципи роботи розгляду та опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування, що надходять до Товариства всіма доступними засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

1.1. Порядок встановлює порядок розгляду звернень Заявників, а саме:

- опис взаємодії працівників Товариства при роботі зі зверненнями Заявників відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- організаційні засади процесу розгляду Звернень;
- регламентує терміни розгляду Звернень працівниками Товариства;
- встановлює порядок підготовки, погодження та надання Заявникам відповідей на їх Звернення;
- проведення аналізу результатів обробки звернень Заявників.

1.2. Розгляд звернень Заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Товариством в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про електронну комерцію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- Закон України «Про споживче кредитування»
- Закон України «Про інформацію»;
- Положення про таємницю фінансової послуги, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 р. № 163
- Цивільний кодекс України;
- та інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

Бюро кредитних історій (БКІ) – ТОВ «Українське бюро кредитних історій», ПрАТ «Міжнародне бюро кредитних історій», ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій»;

Звернення Заявників – 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 послуг Товариства, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Товариства зі Зверненнями;

Споживач — фізична особа, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Товариством.

Вебсайт — інтернет-сторінки Товариства: <https://treba.credit> та <https://lehko.credit/>

Товариство – юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «МАКС КРЕДИТ» (ТОВ «МАКС КРЕДИТ»), код ЄДРПОУ 42806643, місцезнаходження: Україна, 03150, м. Київ, вул. Казимира Малевича, буд. 86Е;

Кредит (споживчий кредит) – грошові кошти, що надаються Клієнтові на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Договір кредитної лінії (далі - Договір або Кредитний Договір) - електронний договір в розумінні п.5 ч.1 ст.3 Закону України «Про електронну комерцію» про надання споживчого кредиту.

Журнал реєстрації вхідної/вихідної кореспонденції яка належить до таємниці фінансової послуги – (далі - Журнал вхідної/вихідної кореспонденції звернень) (у тому числі й включає

реєстрацію звернень) – електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку.

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

Інформаційно-комунікаційна система (далі - ІКС) - сукупність інформаційних та електронних комунікаційних систем Товариства, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле з метою забезпечення процесу надання фінансових послуг.

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в законодавстві України.

1.5. Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. У Зверненні має бути зазначено:

2.1.1. у Зверненні фізичної особи – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.2. у Зверненні юридичної особи – найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.3. у Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (Народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи) – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

2.1.2. Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.3. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.п. 2.1, 2.2 цього Порядку повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ятнадцять календарних днів від дня його надходження.

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

2.4.1. **Письмово в паперовій формі**, та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: Україна, 03150, м. Київ, вул. Казимира Малевича, буд. 86Е.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника 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.

2.4.2. **Письмово в електронній формі** та направлені на електронну пошту (e-mail)

Товариства: info@treba.credit (для договорів, що укладаються на сайті <https://treba.credit>) або info@lehko.credit (для договорів, що укладаються на сайті <https://lehko.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.

2.4.3. Під час прийому при безпосередньому зверненні Заявника за адресою Товариства, з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ

3.1. Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальним працівником Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

3.1.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства: Україна, 03150, м. Київ, вул. Казимира Малевича, буд. 86Е. по факту їх отримання реєструються відповідальним працівником у електронному Журналі вхідної/вихідної кореспонденції звернень Товариства не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у Журналі вхідної/вихідної кореспонденції звернень Товариства зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до внутрішніх положень Товариства.

3.1.2. Звернення, що подаються до Товариства під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

3.1.3. 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. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Товариства, здійснює відповідальний працівник Товариства за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства, який в залежності від змісту отриманого Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ

4.1 Після отримання Звернення, відповідальний працівник за опрацювання та надання відповіді на Звернення, приступає до роботи над ним, згідно із своїми функціональними обов'язками.

4.2 Відповідальний працівник за опрацювання та надання відповіді на Звернення не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

4.3 Відповідальний працівник за опрацювання та надання відповіді на Звернення готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику 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 Товариства виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

4.4 Відповіді за результатами розгляду Звернень, 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.

4.5 Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Товариства в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції звернень. Відповідальний працівник за опрацювання та надання відповіді на Звернення Товариства після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

4.6 Якщо Звернення надійшло до Товариства в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу зазначену у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Товариства.

4.7 Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник Контакт центру Товариства, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання у відповідальному працівнику Товариства, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Товариства за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Товариства.

4.8 Електронні звернення громадян, що надходять до Товариства електронною поштою (e-mail) Товариства, отримуються відповідальним працівником Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Товариства та передається на розгляд.

4.9 Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються Товариством в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше непередбачено міжнародними договорами.

4.10 Звернення юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців розглядаються Товариством в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

4.11 Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

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

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

5.1 Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2 Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3 Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4 Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ АБО З ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТУ НА ВЕБСАЙТАХ ТОВАРИСТВА

6.1 Прийом працівником Контактного центру Товариства Звернень (скарг) на гарячу лінію здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах Товариства.

6.2 Графік роботи Контактного центру з прийому Звернень (скарг) Товариством:
пн-нд: 9:00 - 21:00.

6.3 Працівник Контактного центру Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;
- вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок;
- у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

6.4. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник Контактного центру перевіряє інформацію в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції звернень щодо статусу надання відповіді.

• Якщо запит виконаний, працівник Контактного центру інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з юристом Товариства.

• Якщо запит не виконаний, працівник Товариства інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. У разі виникнення додаткових питань працівник Контактного центру Товариства зв'язується з працівником Товариства, відповідальним за опрацювання та підготовку відповіді на Звернення, 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 чи потрібен додатковий час для уточнення, відповідальний працівник Товариства фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано додатково.

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

6.5. Заявник може надіслати Звернення у чат на вебсайтах Товариства. Розгляд таких Звернень здійснюється з урахуванням вимог положень, передбачених цим Порядком.

7. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

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

• Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - 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) Товариством;

• Запит правоохоронних органів – протягом 10 (**десяти**) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством 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 народних депутатів України - не більше 30 (**тридцяти**) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (**десяти**) днів;

• 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 погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом

з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

7.2. Якщо письмове звернення не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше тридцяти днів** надається письмова відповідь з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Товариством завершується.

7.3. 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.

8. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Особливості звернень про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в особистому кабінеті

8.1.1 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'язаний негайно після виникнення зазначеної підозри повідомити Товариство про це шляхом направлення повідомлення відповідного змісту через доступні канали зв'язку.

8.1.2. Заявник, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозри, вказаної в п. 8.1 цього Порядку, також має можливість направити до Товариства повідомлення про виникнення вказаної підозри іншими каналами зв'язку – шляхом направлення звернення в порядку, передбаченому п. 2.4 цього Порядку.

8.1.3. Товариство першочергово розглядає вказані звернення і якнайшвидше вчиняє дії, направлені на недопущення несанкціонованої зміни інформації в особистому кабінеті.

8.1.4. Про результати розгляду звернень, вказаних в п. 8.1 цього Порядку, Товариство повідомляє Заявника після вивчення усіх обставин ситуації, що склалася, у найкоротші строки, які в будь якому випадку не перевищують термінів, зазначених в розділі 6 цього Порядку.

8.1.5. В результаті розгляду звернення, вказаного в п. 8.1. цього Порядку, 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 блокування функціонування Особистого кабінету Заявника до розгляду звернення по суті та прийняття відповідного рішення.

8.1.6. Тимчасове блокування функціонування Особистого кабінету Заявника також здійснюється Товариством, якщо така вимога була отримана від Заявника, але виключно після підтвердження особи власника Особистого кабінету, від якого була отримана відповідна вимога (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 нездійснюється).

8.2. Особливості звернень щодо укладення Договору в результаті шахрайських дій третіх осіб.

8.2.1. Звернення Заявників щодо повідомлення Товариства про укладення Договору в результаті шахрайських дій третіх осіб повинні супроводжуватися наданням Товариству оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника.

8.2.2. До надання Заявником Товариства оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань звернення Заявника розглядається в загальному порядку.

8.2.3. У разі отримання оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань відповідним підрозділом Товариства здійснюється внутрішня перевірка та аналіз фактів викладених

у зверненні, збираються необхідні докази для підтвердження або спростування заявлених фактів.

8.2.4. У разі підтвердження шахрайських дій під час укладення Договору Товариство може звернутися до правоохоронних органів для відкриття кримінального провадження,

8.2.5. Якщо за результатом перевірки шахрайство не доведено, Заявнику надається відповідна відповідь, пропонується можливі шляхи вирішення питання.

8.3. *Особливості розгляду звернень, що містять вимогу про повернення переплати за Договором.*

8.3.1. Звернення, що містять вимогу про повернення переплачених за Договором коштів, мають відповідати вимогам, передбаченим у Договорі, та містити реквізити рахунку для перерахування таких коштів.

8.3.2. Звернення про повернення переплати за Договором передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Товариства.

8.3.3. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику у семиденний строк від дня отримання Товариством Звернення, що містить вимогу про повернення переплачених коштів.

8.4. *Особливості розгляду звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги.*

8.4.1. Розгляд отриманих Товариством звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги, здійснюється з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Товариства про таємницю фінансової послуги. Інформація третім надається виключно за наявності згоди Клієнта Товариства на передачу такої інформації осі запитувачу.

8.5. *Особливості розгляду звернень клієнтів при відмові від договору*

8.5.1. Клієнт має право відмовитися від укладеного договору шляхом подання письмової заяви до Товариства. Заява має бути оформлена належним чином та містити всі необхідні реквізити для ідентифікації клієнта та договору.

8.5.2. Після отримання письмової заяви клієнта про відмову від договору юридичний відділ готує письмове повідомлення клієнту про отримання заяви про відмову від договору. У повідомленні клієнту зазначається про необхідність повернення наданих кредитних коштів (тіла кредиту) та сплати відсотків, нарахованих за фактичний строк користування кредитними коштами (по день фактичного повернення) протягом 7 (семи) календарних днів.

8.6. У випадку, якщо клієнт не здійснив повне повернення тіла кредиту та нарахованих відсотків у встановлений строк, тобто не здійснив у визначені законодавством строки повернення тіла кредиту та процентів за користування кредитом, договір продовжує діяти на загальних умовах, визначених у ньому, і Товариство має право застосовувати всі передбачені договором та чинним законодавством заходи для стягнення заборгованості.

9. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

9.1 Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернення та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального працівника Товариства за отримання та реєстрацію кореспонденції.

9.2 Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять до Товариства, покладається на працівників Товариства, які відповідальні за опрацювання та надання відповіді на Звернення.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

10.1 Товариство має право вимагати від Заявників сумлінного користування належними їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.

10.2 Товариство зобов'язане належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

10.3 Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи мають право подавати до Товариства Звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком.

10.4 Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи зобов'язані сумлінно користуватися належними їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1 Цей Порядок розроблений та затверджений на виконання вимог п. 75 Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року №199 та п. 99 Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії та Змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України від 27.12.2024 № 185.

11.2 Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Веб-сайті Товариства відповідно до вимог Постанови № 100 Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» від 05.10.2021 року.

11.3 Цей Порядок набирає чинності з моменту його затвердження наказом Директора Товариства та діє до його скасування, якщо інше не вказано в рішенні про його затвердження.

11.4 Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом Директора Товариства шляхом введення в дію нової редакції Порядку. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попереднього.

11.5 У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі в разі прийняття нових нормативно-правових актів або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме законодавству України.

11.6 Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляд звернень розміщена в розділі “Захист прав споживачів” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, до якої можна перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

11.7 Всі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі законодавства України.

Додаток № 1 до Порядку розгляду звернень
споживачів послуг ТОВ «МАКС КРЕДИТ»
та інших осіб

Корбут Г.В.

ПБ заявителя*

Адреса: * м. _____

Район

Обл.

бүд.	кв.
------	-----

№ кредитного договора * _____

PHOKPI (IHH)* _____

Контактный телефон*

Електронна адреса (e-mail) _____

ЗВЕРНЕНИЯ

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Погоджуюсь та надаю згоду на обробку моїх персональних даних з метою надання відповіді, а також, що за результатами розгляду даного звернення зі мною можуть зв'язатися за вказаним мною контактним номером телефоном/електронною поштою, а також про розгляд мого звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону/електронною поштою без подальшого надання письмової відповіді на поштову адресу.

дата *

підпис заявника*

** обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.*

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН В ТОВ «МАКС КРЕДИТ»

1. Особистий прийом здійснюють уповноважені посадові особи Товариства з обмеженою відповідальністю «МАКС КРЕДИТ» у спеціально відведеному місці на території Товариства за адресою: 03150, м. Київ, вул. Казимира Малевича, буд. 86Е (далі – Приймальня).
2. Графік прийому: кожний перший вівторок місяця з 12 год. 00 хв. до 16. год. 00 хв.
3. Прийом громадян здійснюється за попереднім записом за номером телефону 0(800) 310 422.
4. Попередній запис розпочинається за 7 робочих днів до оголошеної дати прийому і закінчується за 2 робочі дні до дати прийому.
5. Метою попереднього запису є належна підготовка до прийому.
6. Під час запису на прийом Заявник, окрім інформації про свою особу та предмет звернення, надає інформацію про те, чи були його звернення до Товариства раніше, в якій формі і яких питань вони стосувались.
7. У разі неможливості проведення особистого прийому уповноваженою посадовою особою, його здійснює інший працівник Товариства. Товариство за можливості завчасно повідомляє про це Заявника.
8. Якщо Заявник не погоджується на прийом іншим працівником, він може подати відповідне звернення у письмовій формі, яке опрацьовується відповідно до Закону України «Про звернення громадян», або зареєструватися на наступний особистий прийом згідно з графіком.
9. Не допускається прибуття на особистий прийом осіб, які перебувають у стані сп'яніння (алкогольного чи наркотичного), зовнішній вигляд або спосіб поведінки яких ображають людську гідність і громадську мораль.
10. Відвідувач зобов'язаний мати при собі документ, що посвідчує його особу. Особистий прийом громадян здійснюється в порядку черговості.
11. Особистий прийом, надання консультацій у телефонному режимі починається з пропозиції громадянину назвати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викласти суть питання, з яким він звертається.
12. Надаючи персональні дані в письмових зверненнях або під час особистого прийому, громадяни дають згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Працівники Товариства несуть персональну відповідальність за розголошення інформації про громадян, яка стала відома їм під час прийому.
13. Якщо громадянин прибув на прийом з представником, уповноважена посадова особа Товариства перевіряє документи на представництво інтересів відвідувача. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи. Присутність сторонніх осіб під час особистого прийому не допускається.
14. За наявності попередніх звернень громадянина до Товариства, перед початком прийому визначаються наявні в Товаристві матеріали, які можуть бути використані працівником, що здійснює прийом, для більш якісної і повної консультації.
15. За необхідності до особистого прийому громадян можуть залучатися інші працівники структурних підрозділів Товариства.
16. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Товариства, особа, що веде прийом, роз'яснює, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи доцільно звернутися, і по можливості сприяє цьому (уточнює адресу, контактні номери телефонів тощо).
17. Якщо порушене громадянином питання неможливо вирішити на особистому прийомі через складність і необхідність додаткового вивчення, громадянину пропонується викласти його у формі письмової заяви. Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява розглядається у порядку, встановленому законодавством для письмових звернень. Про результати розгляду звернення громадянину надається усна або письмова відповідь (за його бажанням)