

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВ «МІЛОАН» ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

(витяг з положення про порядок роботи із зверненнями громадян)

«1.2. Положення розроблене відповідно до закону України "Про звернення громадян" (далі – Закон), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. № 348, закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», закону України «Про електронні довірчі послуги», інших нормативно-правових актів України.

1.3. Звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, в тому числі щодо послуги споживчого кредиту.

1.4. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

.....

2.1. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається 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.

2.2. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Електронне звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) 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 кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. Також Товариством опрацьовуються електронні звернення громадян, підписані із застосуванням кваліфікованого електронного підпису.

.....

2.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

.....

3.4. За формою звернення може бути:

- усним, яке надійшло шляхом телефонного зв'язку на телефон контакт центру Товариства (гарячу лінію) або викладеним громадянином і записаним посадовою особою під час особистого прийому;

- письмовим – яке надійшло до Товариства поштою або надане заявником до Товариства особисто або передане через уповноважену ним особу, або законним представником осіб, якщо їх повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства, у тому числі надане під час особистого прийому.

- електронним – яке надійшло на офіційні електронні адреси Товариства.

.....

3.5. Порядок приймання звернень громадян.

3.5.1. При надходженні усного звернення за телефоном уповноважений працівник Товариства вислуховує заявника, фіксує звернення заявника, в разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши заявнику після уточнення запитаної інформації на зазначений ним телефон.

В усному зверненні заявник зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання.

У разі, якщо заявник в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, то в такому випадку співробітник Товариства повідомляє заявника про те, що йому необхідно направити звернення засобами поштового зв'язку або повідомляє про можливість надання звернення на електронну адресу Товариства, як електронне звернення.

.....

3.5.3. При надходженні електронного звернення – відповідь надається на електронну поштову адресу заявника, яку він зазначив у своєму зверненні. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло після 18.00 у робочий день або у вихідний, чи святковий, неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

.....

4.4. Всі звернення громадян розглядаються протягом тридцяти календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 10 днів з дня їх отримання. Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

.....

4.14. Звернення, оформлене без дотримання вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження.

.....

4.16. Відповідь на звернення громадянина оформлюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено законом.

.....

4.19. В разі незгоди з отриманою відповіддю Товариства, заявник має право:
- звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненні питань. Інформація щодо порядку розгляду звернень Національним Банком України розміщена у розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>;
- звернутися до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.»

**Генеральний директор
ТОВ «МІЛОАН»**



О.В. Вініченко