

«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
Наказом ТОВ «ВЕРДИКТ  
КОНСАЛТИНГ» від 07.10.2022 року  
№ 07-10//22  
Директор  
\_\_\_\_\_ І.В.Радченко

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень**  
**споживачів фінансових послуг**  
**ТОВ «ВЕРДИКТ КОНСАЛТИНГ»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЕРДИКТ КОНСАЛТИНГ» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВЕРДИКТ КОНСАЛТИНГ» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, 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, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

**Відповідальний працівник** – працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

**Вебсайт** – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою <https://verdict-consulting.kiev.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.

**Заявник** – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

**Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Споживач фінансових послуг** - фізична особа, яка прострочила виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закон України «Про споживче кредитування» та, щодо якої Товариством здійснюються заходи щодо врегулювання простроченої заборгованості.

**Третя особа** – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку чи з якими Товариство взаємодіє при врегулюванні простроченої заборгованості споживача фінансових послуг.

1.5. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

## 2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному вебсайті: <https://verdict-consulting.kiev.ua/> інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: [info@verdict-consulting.kiev.ua](mailto:info@verdict-consulting.kiev.ua), чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами (затвердженого Постановою №114 Правління Національного банку України від 05 листопада 2021 року), в тому числі, але не виключно:

- інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості;
- інформацію про юридичну особу яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансових послуг; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; надання інформації під час користування фінансовою послугою; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

### **3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ**

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

3.1.1. Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

3.1.2. Пропозиція (зауваження) – звернення Заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.3. Заява (клопотання) – звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.4. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

3.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

- Поштою (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою, за адресою місцезнаходження Товариства. Звернення повинно бути підписано Заявником.

- Email на [info@verdict-consulting.kiev.ua](mailto:info@verdict-consulting.kiev.ua). Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».

- Зателефонувати за номером +38 (044) 374-51-87.

3.4. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;

взаємодія всіх задіяних підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством;

- забезпечення зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог чинного законодавства України.

3.7. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення, згідно підпункту 4.2.1. цього Порядку;

- здійснює первісну оцінку звернення;

- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;

- інформує споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;

- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

3.8. Товариство аналізує отримані звернення споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення: причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживачем фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

## **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

4.2.1. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та реєстрації.

4.2.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.2.3. Первинний розгляд звернення проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.2.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.2.7. 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, Відповідальний працівник встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

4.3.1. Первинний розгляд звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.3.2. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.3.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

4.3.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

4.4. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг під час здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори через засоби комунікації) чи особисті зустрічі розглядаються відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та цього Порядку.

## **5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

5.1. Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240.
- створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет- представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> .
- направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

## 6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

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

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

6.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## 7. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;

7.2. Товариство забезпечує надання фінансових послуг у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про споживче кредитування», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», нормативно-правовим актам Національного банку України.

7.3. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

7.4. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг передбачено Правилами обробки персональних даних ТОВ «ВЕРДИКТ КОНСАЛТИНГ».

## 8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

8.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення їх на електронну адресу: [info@verdict-consulting.kiev.ua](mailto:info@verdict-consulting.kiev.ua), чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства. Скарги оформлюються відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

8.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Порядку.

8.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням Товариства – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача – згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

## **9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

9.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на керівників структурних підрозділів.

9.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки, або у випадку суттєвих змін в законодавстві України, що стосується звернень.

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

9.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

9.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства.