

**Порядок  
розгляду звернень і скарг клієнтів-споживачів фінансових послуг ТОВ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»  
(витяг)**

Даний Порядок визначає єдині принципи роботи із зверненнями Клієнтів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ» (далі – Товариство) всіма доступними для Клієнта способами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд звернень Клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства та даного Порядку. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», (далі – Закон).

Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства України. Звернення Клієнта чи його представника/уповноваженої особи передбачає надання його (її) згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/скарги та надання інформації до Національного банку України, в разі отримання запиту, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Особа може подати звернення/скаргу до Товариства одним із способів:

- 1) засобами поштового зв'язку на юридичну адресу Товариства що зазначена на сайті;
- 2) за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні «гарячі лінії» Товариства;
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Товариства: [support@dodam.com.ua](mailto:support@dodam.com.ua);
- 4) усні звернення (особистий прийом).

Крім того, Клієнт має право звернутись за захистом своїх прав до Національного банку України за наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Звернення/скарга подається, як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі. Товариство приймає та розглядає звернення/скаргу Клієнта, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».

Письмове звернення/скарга, щодо послуг Товариства (у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства) подається в довільній формі із зазначенням електронної адреси чи поштової адреси, на яку може бути надіслана відповідь, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/скарги. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/скарги щодо послуг Товариства, не вимагається.

Письмове звернення/скарга має бути надруковано або написано від руки чітко і розбірливо та підписано заявником (скаржником) із зазначенням дати. Якщо звернення підписується представником, то до такого звернення в обов'язковому порядку додаються документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Датою подання звернення/скарги щодо послуг Товариства, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, є дата надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства. Датою подання звернення/скарги щодо послуг Товариства, яке/яка надійшло/надійшла на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/скарги, щодо послуг Товариства, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається. Товариство

опрацьовує та реєструє звернення/скаргу щодо послуг Товариство в день надходження засобами зв'язку, а ті, що надійшли в неробочий день та час, - наступного робочого дня після дня надходження. Усі звернення/скарги, що надходять до Товариства, крім звернень отриманих на електронну адресу, приймаються та реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Товариства оформляється на офіційному бланку Товариства державною мовою, з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної». Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Товариства, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне/колективну звернення/скаргу щодо послуг Товариства надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою в зверненні/скарзі. Відповідь за результатами розгляду звернення/скарги щодо послуг Товариства надається за підписом керівника Товариства або уповноваженої на те особи. Товариство надсилає відповідь на звернення/скаргу щодо послуг Товариства на електронну або поштову адресу особі, яка подала таке/таку звернення/скаргу.

Якщо звернення/скарга надійшли в письмовій паперовій формі то відповідь направляється на поштову адресу (простим листом). Якщо звернення/скарга надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в зверненні направити відповідь на поштову адресу - офіційна відповідь направляється у вигляді сканкопій на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відповідей зберігаються в окремих папках вихідної кореспонденції. Останнім днем строку розгляду звернення/скарги щодо послуг споживчого кредиту є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді на звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Звернення, що надходить до Товариства, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга. У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) 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).

Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

Товариство не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення вважається анонімним;
- 3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва та посадових осіб Товариства, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Товариства, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Товариства.