

Витяг з порядок розгляду звернень споживачів

Генеральний директор \_\_\_\_\_ Сівек С.С.

### **Про порядок розгляду звернень споживачів**

Кожен Споживач має можливість звернутись до Товариства в один із таких способів: - із письмовим запитом. Споживач має можливість надіслати на юридичну адресу Товариства письмове звернення через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть порушеного питання. Письмове звернення повинно відповідати вимогам, встановленим абз. 7 ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закону): у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону (абз. 9 ст. 5 Закону). - направити звернення на електронну адресу Товариства.

Споживач може направити звернення електронною поштою на адресу [control@smartcredit.com.ua](mailto:control@smartcredit.com.ua) В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, 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 (абз. 7 ст. 5 Закону).

Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Споживач може звернутись з усним зверненням, зателефонувавши за номером телефону (96) 404 38 16

### **Порядок розгляду звернень**

Отримане Товариством письмове звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається Товариством в термін **не більше 30 робочих днів** від дня його надходження.

Відповідь надсилається на поштову адресу Споживача, зазначену в кредитному договорі. У разі, якщо особа, яка адресує Товариству звернення, не є клієнтом Товариства, відповідь надсилається на поштову адресу, вказану в самому зверненні.

У разі отримання Товариством звернення на електронну адресу, відповідь надсилається на електронну адресу, вказану в кредитному договорі. У разі, якщо особа, яка адресує Товариству звернення, не є клієнтом Товариства, відповідь надсилається на електронну адресу, з якої надійшло звернення або яка вказана в самому зверненні.

У разі надходження звернення до Довідкового центру, працівник Товариства надає вичерпну інформацію в ході розмови. Якщо надати вичерпну відповідь в ході усної розмови неможливо – працівник Товариства рекомендує Споживачу звернутись до Товариства з письмовим зверненням, надіславши його на поштову або електронну адресу Товариства. Споживач має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, уключаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установлений Законом термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Споживача. Посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє Споживача права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.