

ВНД №2.3.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



Куди
звертатися
за захистом
своїх прав?

#знай свої права

 ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА

ПОРЯДОК

ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ І СКАРГ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 0812-25/4 від 08.12.2025 року

Станіслав РОЖКО



ПОРЯДОК

подання та розгляд звернень і скарг споживачів фінансових послуг НОВА РЕДАКЦІЯ

(затверджено для розміщення на офіційному веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»)

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає механізм подання, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення і скарги споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС», код ЄДРПОУ 42251700 (далі — Товариство).

1.2. Порядок розроблено відповідно до:

- Конституції України;
- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- нормативно-правових актів НБУ з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Метою цього Порядку є забезпечення ефективного, прозорого та своєчасного розгляду звернень і скарг споживачів, а також запобігання порушенням прав споживачів фінансових послуг.

2. Терміни та визначення

2.1. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

- звернення — викладені в письмовій або електронній формі пропозиції, заяви або зауваження споживача щодо діяльності Товариства;
- скарга — звернення споживача з вимогою поновлення порушених, на його думку, прав;
- споживач — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;
- уповноважена особа Товариства — працівник, відповідальний за приймання та розгляд звернень споживачів.

3. Право споживача на звернення

3.1. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства із зверненням або скаргою з питань, пов'язаних із:

- наданням фінансових послуг;
- врегулюванням простроченої заборгованості;
- діями або бездіяльністю Товариства чи його працівників.

3.2. Реалізація права на звернення не може бути обмежена, крім випадків, прямо передбачених законодавством України?

4. Форми та способи подання звернень і скарг

4.1. Звернення і скарги можуть подаватися:

- у письмовій формі;
- в електронній формі;
- іншими способами, що не суперечать законодавству України.

4.2. Звернення повинно містити:

- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- контактні дані;
- суть звернення або скарги;
- дату подання;

4.3. Анонімні звернення розглядаються у випадках та порядку, визначених законодавством України.

5. Реєстрація звернень і скарг

5.1. Усі звернення та скарги, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в день їх надходження або не пізніше наступного робочого дня.

5.2. Реєстрація здійснюється в журналі реєстрації звернень споживачів або в електронній системі обліку.

5.3. Кожному зверненню присвоюється реєстраційний номер.

6. Розгляд звернень і скарг

6.1. Розгляд звернень і скарг здійснюється уповноваженою особою Товариства.

6.2. Під час розгляду звернення Товариство:

- аналізує викладені у зверненні обставини;
- перевіряє відповідність дій законодавству України;
- за необхідності залучає відповідні структурні підрозділи.

6.3. Забороняється переслідування споживача у зв'язку з поданням звернення або скарги.

7. Строки розгляду звернень і скарг

7.1. Звернення і скарги розглядаються у строки, визначені законодавством України.

7.2. Загальний строк розгляду звернення не перевищує одного місяця з дати його надходження, якщо інше не передбачено законодавством України.

7.3. У разі необхідності проведення додаткової перевірки строк розгляду може бути продовжений із обов'язковим повідомленням споживача.

8. Прийняття рішення та інформування споживача

8.1. За результатами розгляду звернення Товариство:

- приймає мотивоване рішення;
- інформує споживача про результати розгляду;
- у разі виявлення порушень вживає заходів щодо їх усунення.

8.2. Відповідь споживачу надається у формі, що забезпечує належне інформування та зрозумілість.

9. Повторні звернення

9.1. Повторні звернення розглядаються у разі наявності нових обставин або якщо попереднє звернення було розглянуто не по суті.

10. Зберігання матеріалів за зверненнями

10.1. Матеріали за зверненнями та скаргами зберігаються Товариством у порядку, встановленому внутрішніми документами, не менше строку, визначеного законодавством України.

11. Контроль та відповідальність

11.1. Контроль за дотриманням цього Порядку покладається на керівництво Товариства.

11.2. Працівники, винні у порушенні цього Порядку, несуть відповідальність відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Товариства.

12. Заключні положення

12.1. Цей Порядок є публічним документом та розміщується на офіційному веб-сайті Товариства.

12.2. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

12.3. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ є третім елементом Блоку 2 «Врегулювання простроченої заборгованості» та підлягає обов'язковому розміщенню на веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» згідно з вимогами НБУ і системи внутрішнього контролю СВК-2025.