

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
Загальними Зборами Учасників  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«СОС КРЕДИТ»  
(Протокол № 30/10/2023/1  
від 30 жовтня 2023 року)

**ПОРЯДОК**  
**взаємодії зі споживачами фінансових послуг та**  
**ПОРЯДОК розгляду звернень споживачів**  
**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«СОС КРЕДИТ»**

м. Київ, 2023 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОС КРЕДИТ» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОС КРЕДИТ» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.
- 1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», Постанови Національного банку України «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затверджене Постановою Правління Національного банку України № 153 від 24 грудня 2021 року, 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 відповідної 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://soscredit.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 або його представник, якому надані відповідні 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** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

- 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://soscredit.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: [support@sos-credit.com.ua](mailto:support@sos-credit.com.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 Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, 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 офіційному вебсайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені зокрема Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг (затверджене Постановою № 153 Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року), Положенням про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами (затверджене Постановою № 114 Правління Національного банку України від 05 листопада 2021 року), Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування (затверджене Постановою № 100 Правління Національного банку України від 05 жовтня 2021 року), в тому числі, але не виключно:
- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
  - про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
  - про юридичну особу яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).
- 2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог чинного законодавства України; надання мінімального обсягу інформації

про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; 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 фінансових послуг, такі споживачі, 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 громадянина, 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 (простим або рекомендованим або цінним листом), за адресою: 04070, місто Київ, Подільський район, вулиця Почайнинська, будинок 23. Звернення повинно бути підписано Заявником.
  - Email на [support@sos-credit.com.ua](mailto:support@sos-credit.com.ua). У темі такого листа слід зазначити: «Захист прав споживача ПІБ», де замість «ПІБ» слід вказати прізвище, ім'я та по батькові споживача, права якого, на думку особи, яка звертається, є потреба захистити. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».
  - Зателефонувати за номерами (044) 36 36 767; 0 (800) 211 767 з 08:00 до 21:00 (будні).
- 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 клієнтам 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 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.
- 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 клієнта;
  - здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійній основі.
- 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 такого звернення: номер та дату вхідної реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; 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 централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в журналі, що ведеться в електронному вигляді.
- 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, Директор Товариства (або особа, що його заміщує) 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 звернень, 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. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:
- 4.4.1. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.
- 4.4.2. Особистий прийом споживачів фінансових послуг ведеться Товариством за місцезнаходженням Товариства.
- 4.4.3. Графік особистого прийому споживачів фінансових послуг затверджується наказом Директора Товариства.
- 4.4.4. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номерами: (044) 36 36 767; 0 (800) 211 767 з 08:00 до 21:00 (будні). Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує споживача фінансових послуг щодо:
- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
  - необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
  - попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
- 4.4.5. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

## 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 їх 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: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.
  - подати письмове звернення на адресу: 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

## **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 розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.
- 6.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді.
- 6.5. У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України, реєстрація таких запитів здійснюється в окремому електронному журналі.
- 6.6. 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 небанківської фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;
  - яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.
- 7.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансового кредиту у вигляді електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим книгою п'ятою Цивільного кодексу України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування» та іншими законами України з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг.
- 7.3. Порядок укладення договору у формі електронного документа між Товариством і споживачем передбачено **ВНУТРІШНІМИ ПРАВИЛАМИ ПРО НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ І НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СОС КРЕДИТ»**.
- 7.4. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.



- 7.5. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (у разі наявності таких осіб), відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.
- 7.6. Положення про обробку та захист персональних даних споживачів фінансових послуг опубліковане на сайті Товариства у розділі «Згода суб'єкта на обробку персональних даних».

## **8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

8.1. Споживач фінансових послуг має наступні права:

- звернутися до Товариства із відповідним зверненням, що стосується діяльності Товариства;
- подавати додаткові матеріали до звернення;
- отримати від Товариства відповідь на звернення в строки визначені законодавством України.

8.2. Споживач фінансових послуг має наступні обов'язки:

- дотримуватись вимог законодавства України при поданні звернення Товариству;
- інші обов'язки, що передбачені чинним законодавством України.

## **9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА**

9.1. Товариство має наступні права:

- залишити письмове звернення споживача фінансових послуг без розгляду у випадку не зазначення місця проживання або якщо звернення не підписане автором (споживачем фінансових послуг), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (споживача фінансових послуг);
- повернути звернення споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення;
- інші права, що передбачені чинним законодавством України.

9.2. Товариство має такі обов'язки:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення споживачів фінансових послуг;
- повідомляти споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернень;
- інші обов'язки, що передбачені чинним законодавством України.

## **10. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

10.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше ніж 30 (тридцять) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше ніж 15 (п'ятнадцять) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Відповідальний працівник встановлює необхідний термін для його розгляду. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорок п'ять) календарних днів.

10.2. Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого

починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає па неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

- 10.3. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.
- 10.4. Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.
- 10.5. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо Звернень /скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

## **11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

- 11.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:
  - 11.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу ([support@sos-credit.com.ua](mailto:support@sos-credit.com.ua))/поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».
  - 11.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Порядку.
- 11.2. 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.

## **12. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

- 12.1. Товариство не користується послугами осіб, які залучаються до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

## **13. ПОРЯДОК ДІЙ СПОЖИВАЧА У РАЗІ НЕСАНКЦІОНОВАНОГО ДОСТУПУ АБО МОТИВОВАНОЇ ПІДОЗРИ ЩОДО ТАКОГО ДОСТУПУ АБО ЗМІНИ ДАНИХ СПОЖИВАЧА В ОСОБИСТОМУ КАБІНЕТІ**

- 13.1. Споживач зобов'язаний:
  - забезпечувати конфіденційність логіну/паролю до особистого кабінету та неможливість доступу інших осіб до особистого кабінету;
  - невідкладно повідомляти Товариство про підозру або несанкціонований доступ до

особистого кабінету.

13.2. У разі якщо Споживач припускає або обізнаний із фактом несанкціонованого доступу до його особистого кабінету, з метою захисту персональних даних та фінансової інформації, йому слід негайно проінформувати Товариство про такий наявний або потенційний факт/ризик несанкціонованого доступу наступним чином:

- за номерами - 0 (800) 211767, (044) 36 36 767;

- шляхом відправлення звернення на електронну пошту - [support@sos-credit.com.ua](mailto:support@sos-credit.com.ua).

Звернення на електронну пошту надсилаються з темою повідомлення «Повідомлення\_несанкціонований доступ».

13.3. Споживач у своєму зверненні має описати суть та характер випадку несанкціонованого доступу (підозри) до особистого кабінету та надати всю можливу інформацію, що підтверджує такий випадок.

13.4. Повідомлення про випадки несанкціонованого доступу (підозри) до особистого кабінету передаються в день реєстрації на розгляд в структурний підрозділ Установи, відповідальний за інформаційну безпеку та захист персональних даних. Розгляд таких повідомлень здійснюється негайно.

13.5. У разі підтвердження факту несанкціонованого доступу (підозри) до особистого кабінету Споживача Товариство негайно блокує особистий кабінет та здійснює внутрішню перевірку такого факту у встановленому порядку, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також інформує спеціально уповноважених суб'єктів.

13.6. Про результати перевірки Товариство повідомляє споживача у строки, визначені цим Порядком. Товариство також здійснює комплекс дій по взаємодії із Споживачем з метою зміни параметрів доступу до особистого кабінету.

## **14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

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

14.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження.

- 14.3. 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.
- 14.4. З питань, не врегульованих даним Порядком, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України
- 14.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному вебсайті Товариства.

**Додаток № 1  
до Порядку взаємодії зі  
споживачами фінансових послуг  
та порядку розгляду звернень  
споживачів ТОВ «СОС КРЕДИТ»**

**Директору  
ТОВ «СОС КРЕДИТ»**

\_\_\_\_\_ (П.І.Б. керівника)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові)

Адреса: м. \_\_\_\_\_  
Район \_\_\_\_\_  
Обл. \_\_\_\_\_  
Вул. \_\_\_\_\_, буд. \_\_, кв \_\_\_\_  
Контактний телефон \_\_\_\_\_

**ЗВЕРНЕННЯ**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

- згода на обробку персональних даних

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ підпис заявника