

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

1. Загальна інформація

1.1. Споживачі мають право в письмовій або усній формі, з урахуванням вимог визначених Законом України «Про звернення громадян», направити ТОВАРИСТВУ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАСТЕР ФІНАНС» (далі – «Фінансова установа») свої пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (далі – звернення).

1.2. Мову звернень та відповідей на них визначає Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

1.3. Усне звернення: надається Фінансовій установі споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефон: +38(066)-630-26-07 або +38(044)-221-78-67 та записується (реєструється) посадовою особою Фінансової установи.

1.4. Письмове звернення: надсилається споживачем поштовим зв'язком на адресу Фінансової установи: Україна, 01054, місто Київ, вулиця Богдана Хмельницького, будинок 51 літера Б, офіс 12.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет електронною поштою на адресу: masterfin@i.ua.

2. Вимоги до звернення

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати складання звернення.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Повернення звернення /відмова у розгляді звернення не перешкоджає повторному зверненню споживача до Фінансової установи, якщо перестануть існувати обставини, що стали підставою для її повернення/відмови у розгляді.

4. Термін розгляду звернень

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 Фінансової установи або особа, що його заміняє, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживач, який подав звернення.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Датою надходження звернення до Фінансової установи є:

- якщо звернення направлено споживачем засобами поштового зв'язку - день отримання (реєстрації) звернення у Фінансовій установі;
- якщо звернення направлено електронною поштою на адресу masterfin@i.ua - день отримання (реєстрації) скарги у Фінансовій установі;
- якщо скарга подана засобами телефонного зв'язку – дата прийняття звернення відповідальним працівником Фінансової установи.

Якщо Товариство не може дотриматися зазначеного строку, то споживачу повідомлять про це у письмовій формі з обґрунтуванням причин більш довгого строку розгляду та зазначенням нового строку розгляду звернення, з урахуванням, того, що загальний строк вирішення питань, порушених споживачем, не може перевищувати 45 днів.

На обґрунтовану письмовому вимогу споживача термін розгляду звернення може бути скорочено.

6. Спосіб відповіді на звернення

Відповідь на звернення надається споживачу з використанням засобів поштового зв'язку або електронного зв'язку на розсуд Фінансової установи, якщо інше не вказано споживачем у зверненні.

7. Відповідальність

Звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію керівників та інших посадових осіб Фінансової установи, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших протиправних дій, тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

8. Звернення споживача до Національного банку України

Звернення споживача до Фінансової установи не позбавляє споживача права на звернення, при наявності підстав, із заявою або на оскарження дій/бездіяльності до Національного банку України.

Споживач може подати скаргу до Національного банку України, перелік контактних даних розміщено в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України

(<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>).

Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін

вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

9. Звернення споживача до Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів

Споживач має право подати скаргу до Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів:

адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1

контактні телефони: (044) 279 79 89, (044) 279 12 70

електронна пошта: z-elena@consumer.gov.ua, info@dpss.gov.ua Офіційний сайт: dpss.gov.ua

Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.