

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**наказом Голови Правління**  
**КС «ПРИДНІПРОВ'Я»**  
**№ \_6\_ від 30.12.2021 року**

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**  
**(СКАРГ)**  
**СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ**  
**СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ**  
**КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ**  
**«ПРИДНІПРОВ'Я»**

**м. Дніпро, 2021**

## **Зміст**

<b>I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ .....</b>	<b>3</b>
<b>III. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ.....</b>	<b>5</b>
<b>РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ .....</b>	<b>5</b>
<b>V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ТА СПОЖИВАЧІВ.....</b>	<b>7</b>
<b>ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ .....</b>	<b>7</b>
<b>VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ .....</b>	<b>8</b>
<b>VII. КОНТРОЛЬ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТАДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ.....</b>	<b>10</b>
<b>VIII. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ .....</b>	<b>11</b>
<b>IX. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ.....</b>	<b>11</b>
<b>X. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ .....</b>	<b>11</b>
<b>XI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>12</b>

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб (далі – Положення) запроваджене на виконання п.86 Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, та з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, які звертаються до КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИДНІПРОВ'Я» у порядку законодавства про звернення громадян, забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, та дотримання встановлених законодавством прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

Норми цього Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про виконавче провадження».

## II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

У Цьому Положення терміни використовуються у наступних значеннях:

**КРЕДИТНА СПІЛКА** – КРЕДИТНА СПІЛКА «ПРИДНІПРОВ'Я»;

**сайт** - <https://kspridneprovie.dp.ua/>, через який можуть бути подані електронні звернення на адресу Товариства;

**заявник** – фізична особа, яка подає звернення до Кредитної спілки, у тому числі особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Кредитною спілкою, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

**захищена категорія осіб** - військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України; військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби; члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти; особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти.

**заява (клопотання)** - звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Кредитною спілкою законодавства чи недоліки в діяльності Кредитної спілки, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності.

**клопотання** - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

**пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Кредитної спілки, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Кредитною спілкою чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

**скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Кредитної спілки або його посадових осіб;

**звернення** - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

### **ІІІ. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ**

Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

Звернення має бути адресоване Кредитній спілці, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань;

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);

Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення може бути подане українською мовою;

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі керівництвом Кредитної спілки або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером "гарячої лінії" Кредитної спілки +38(067)-568-80-24 або за іншим номером, оприлюдненому на Сайті Кредитної спілки.

Письмове звернення надсилається поштою або передається заявником на юридичну адресу Кредитної спілки, зазначену на Сайті. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), яке може бути надіслане на електронну пошту Кредитної спілки або подане через форму зворотного зв'язку на Сайті Кредитної спілки. У такому разі в електронному зверненні 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.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу або дата надходження електронної форми через Сайт Кредитної спілки. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові,
- місце проживання громадянина,

- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. 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 України «Про звернення громадян».

Звернення, оформлені без дотримання зазначених у п.3 цього Положення вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 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.

Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, не підлягають розгляду.

Усі звернення громадян, що надходять до Кредитної спілки, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

Усі письмові звернення громадян реєструються у журналі вхідної кореспонденції Кредитної спілки з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації документа у журналі реєстрації проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. На вимогу громадянина, який подав звернення до Кредитної спілки, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Кредитної спілки, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається заявнику.

Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на Голову правління Кредитної спілки або визначену ним особу.

#### **ІV. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ**

Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Кредитної спілки у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

Звернення за питань належності особи до захищеної категорії розглядається у порядку, встановленому Порядком прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії, при цьому відповідь на таке звернення надається у порядку та у строки, визначені цим Порядком.

Загальні принципи розгляду звернень:

- оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни;

- якість та об'єктивність, що означає, що Кредитна спілка надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді;

- змістовність розгляду означає, що Кредитна спілка надає максимально вичерпну інформацію, яка повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Кредитної спілки;

- аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Кредитної спілки додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;

- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати заявника.

Фактичний строк розгляду звернення складає від однієї години до 10 робочих днів (крім випадків, визначених розділом 6 цього Положення) з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Кредитною спілкою з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті.

Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 календарних днів від дня його реєстрації.

Під час розгляду звернення уповноважений представник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Кредитної спілки будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання Заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки. Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит представника Кредитної спілки, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення, виконавцями яких призначені декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції директора першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

Вся інформація та документи, отримані Кредитною спілкою у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

Відповідь на звернення надається заявнику у спосіб, визначений Кредитною спілкою, у тому числі у телефонному режимі.

Звернення вважається опрацьованим, якщо Кредитною спілкою розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а заявнику надано відповідь на звернення.

У разі, якщо Заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання

електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду у порядку, визначеному законодавством України.

## **V. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Кредитна спілка **має наступні права:**

відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;

відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення особи, визнаної судом недієздатними;

самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом;

самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;

запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

має інші права, визначені законом.

З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Кредитна спілка **має наступні обов'язки:**

об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;

у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Під час взаємодії з Кредитною спілкою щодо подання та розгляду звернень заявниками мають **наступні права:**

особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

знайомитися з матеріалами перевірки;

подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

бути присутніми при розгляді заяви чи скарги;

користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

Під час взаємодії з Кредитною спілкою щодо подання та розгляду звернень заявники мають **наступні обов'язки:**

належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;

зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;

чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

вказувати коректну дату звернення;

у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;

мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

## **VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ КРЕДИТНОЮ СПІЛКОЮ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ**

Споживачі фінансових послуг мають право подати до Кредитної спілки звернення з питань дотримання Кредитною спілкою (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

Звернення з питань дотримання товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані:

- усно (по телефону гарячої лінії, зазначеному на Сайті Товариства);

- письмово, шляхом направлення звернення на юридичну адресу Товариства);

- в електронному вигляді, шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Кредитної спілки або через форму зворотного зв'язку на Сайті Кредитної спілки.

У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

Звернення споживачів фінансових послуг або третіх осіб з питань дотримання Кредитною спілкою вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження терміново, протягом 1 години від дня їх надходження передаються на розгляд підрозділу Кредитної спілки, відповідальному за опрацювання звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб.

Протягом 1 (однієї) години після отримання звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки відповідальний підрозділ Кредитної спілки проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії з Заявником або зазначеними ним у зверненні особами. Під час перевірки обставин взаємодії підлягають з'ясуванню наступні обставини:

- дослідження всіх видів взаємодій з заявником (або зазначеними ним особами) шляхом прослуховування діалогів та/чи аналізу листування на предмет наявності або відсутності порушень Кредитної спілки вимог щодо етичної поведінки, визначених у ст.25 Закону України «Про споживче кредитування», Положенні про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», затвердженому постановою Правління НБУ № 79 від 09 липня 2021 року, та Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженому постановою Правління НБУ №170 від 04.08.2022;

- системний аналіз зібраних доказів взаємодії на предмет наявності або відсутності факту вчиненого порушення норм законодавства;

- дослідження поточного статусу заявника та осіб, які зазначені у зверненні, на предмет їх правового статусу (споживач, близька особа, довірена особа, третя особа);

- дослідження кредитної справи самого позичальника на предмет наявності дебіторської заборгованості або факту закриття споживчого кредиту.

У ході перевірки обставин взаємодії відповідальний підрозділ витребовує усні або письмові пояснення від працівників, які проводили взаємодії з Заявником або зазначеними ним особами, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення або відхилення у діях Кредитної спілки порушень вимог щодо етичної поведінки та надає результати проведеної перевірки Голові правління Кредитної спілки або призначеній ним особі для прийняття відповідних рішень.

У разі виявлення у діях працівника Кредитної спілки порушень вимог щодо етичної поведінки здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку, а також зазначена особа позбавляється права здійснення взаємодій з питань повернення простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

У разі виявлення у ході перевірки порушень вимог щодо етичної поведінки Кредитна спілка у найкоротші строки здійснює всі залежні від нього дії щодо принесення вибачень Заявнику з метою поновлення його порушених прав та інтересів та недопущення їх порушень у майбутньому.

У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Кредитної спілки не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, Заявнику надається відповідь у загальному порядку у рамках компетенції Кредитної спілки.

## **VII. КОНТРОЛЬ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

Кредитна спілка у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб:

- до надання фінансових послуг та/або
- для врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитна спілка має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої компанії та відповідальність.

Кредитна спілка у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

Кредитна спілка у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних у п.7 цього Порядку, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

Окремим розпорядчим документом Голови правління Кредитної спілки встановлюється порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання послуг, описаних у п.7 цього Порядку, в залежності від типу послуги, що надається, та умов укладеного з такою третьою особою договору.

Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для Голови правління Кредитної спілки щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи.

Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

## **VIII. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

Заявник шляхом подання звернення надає згоду Кредитній спілці на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

Кредитна спілка забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Кредитною спілкою виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Кредитної спілки детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом Голови правління Кредитної спілки та опублікованим на сайті Кредитної спілки.

Кредитна спілка як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

## **IX. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ**

Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Кредитної спілки з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів заявників, а також має право призначити відповідну службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Кредитної спілки, викладених заявникові зверненні.

При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Кредитної спілки, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

Кредитна спілка враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

## **X. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ**

Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за розгляд звернень, якщо інше не встановлене Головою правління Кредитної спілки.

Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного

звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на Голову правління Кредитної спілки або призначену ним особу.

Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, та не може складати менше 5 років від дня отримання звернення.

## **XI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Це Положення затверджується наказом Голови правління Кредитної спілки та набуває чинності з дати його затвердження.

Це Положення є документом з відкритим доступом та опубліковується на сайті Кредитної спілки з можливістю його завантаження та друку.

Це Положення діє включно до дати його скасування окремим наказом Голови правління Кредитної спілки.

Кредитна спілка має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Кредитна спілка керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересів заявників.