

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту (витяг)

Для вирішення спірних питань за кредитним договором споживач має змогу звернутись до Кредитодавця:

- В усній формі – до власного кредитного консультанта або інших працівників філії, в якій було укладено кредитний договір; на гарячу лінію Товариства за номером 0 800 601 810;
- В письмовій формі – шляхом направлення письмового звернення на юридичну адресу Кредитодавця: 04210, м. Київ, Оболонська набережна, 15, корп.4, або на офіційну електронну пошту Кредитодавця: office@icredit.ua.

В письмовому (в тому числі електронному) зверненні має бути чітко викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, а також зазначені обов'язкові реквізити згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» (прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, дата та підпис). 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.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Товариство зобов'язане розглянути звернення, оформлене належним чином, та повідомити заявника про результати розгляду. 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, Товариство встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

За розгляд звернень споживачів будь-яка плата Товариством не стягується.

Детальна інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг Національним Банком України розміщена за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.