

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА
КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»

№ 01/05-4В від 01.05.2024 р.

Вадим ДВОРЕЦЬКИЙ



**ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ
ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, УКЛЮЧАЮЧИ ПРО НЕДОТРИМАННЯ
ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА
КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок подання та розгляду звернень громадян, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки (далі-Порядок) ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС» (далі – Товариство) розроблено у відповідності та з урахуванням норм Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 р. № 79 та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Цей Порядок визначає та встановлює:

- порядок розгляду Товариством звернень, скарг, пропозицій та інших звернень, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки (далі - Звернення);
- вимоги до звернень;
- строки розгляду Товариством звернень;
- інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів (споживачів фінансових послуг).

1.3. Терміни, що вживаються в цьому Порядку:

День отримання звернення – дата отримання звернення Товариством.

День надання відповіді – дата відправки відповіді на звернення споживача (споживача фінансових послуг).

Звернення - подане особою в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги до Товариства.

Заява – звернення громадян 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 та посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Клопотання – письмове звернення громадян з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства та посадових осіб, а також висловлюються думки щодо регулювання суспільних відносин та умов життя громадян, та інших сфер Товариства.

Подяка – письмове або усне повідомлення від споживача, де висловлюється позитивна оцінка роботи окремого співробітника, групи співробітників або Товариства.

Скарга – звернення громадян з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ,

організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

1.4 Інші терміни використовуються відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

2. Порядок розгляду звернень

2.1 Звернення споживачів фінансових послуг, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, розглядаються Товариством у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення заявників, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.

2.2. Основними принципами розгляду звернень заявників у Товаристві є:

- дотримання вимог чинного законодавства України у сфері звернення громадян;
- якісний, своєчасний, об'єктивний та неупереджений розгляд звернень заявників, що надійшли до Товариства;
- забезпечення боржникам рівності під час приймання та розгляду їх звернень.

2.3. Звернення заявників, адресуються Товариству або керівнику Товариства. Звернення, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, може бути надіслане / подано до Товариства у будь-якій обраній заявником спосіб, зокрема:

- засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: 01011, місто Київ, вулиця Мирного Панаса, будинок 11, офіс 1/14.
- з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту Товариства: bezpekafinance@gmail.com;
- під час особистого прийому (особисто звернутись до Товариства за його місцезнаходженням);
- засобами телефонного зв'язку за номером: +380508146682.

Звернення може бути надіслане / подано до Товариства окремим заявником (індивідуальне) або групою заявників (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

2.4. Товариство приймає та розглядає звернення заявників, оформлення яких відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про звернення громадян».

При поданні до Товариства письмового звернення відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання), суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. 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.

Усне звернення викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені Товариством номери телефонів та реєструється посадовою особою Товариства. В усному зверненні заявником зазначається прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження до Товариства.

2.5. Товариство забезпечує облік та реєстрацію звернень заявників відповідно до вимог чинного законодавства України.

Звернення заявників, які надходять до Товариства, реєструються в день їх надходження до Товариства, а звернення, що надійшли до Товариства в неробочий день і час, – наступного робочого дня після дня надходження. Реєстрація звернень заявників здійснюється працівником, уповноваженим на це внутрішніми документами Товариства.

2.6. Розгляд звернень заявників, перевірка викладених в них фактів, прийняття рішень відповідно до чинного законодавства і забезпечення їх виконання, повідомлення заявників про наслідки розгляду заяв здійснюється у Товаристві органами та посадовими особами Товариства, до компетенції яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються керівником Товариства особисто, а в разі його відсутності – особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника.

Звернення заявників, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

2.7. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» у Товаристві не підлягають розгляду та вирішенню:

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

- повторне звернення від одного й того самого споживача фінансових послуг з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник Товариства, а в разі його відсутності – особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

2.8. Звернення заявника, одержане Товариством або посадовою особою Товариства, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Товариству, в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю до

відповідного органу чи посадової особи з одночасним повідомленням про це заявника. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Товариством чи посадовою особою Товариства, воно в той же термін повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями.

2.9. 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, керівник Товариства, а в разі його відсутності особа, на яку покладено виконання обов'язків керівника, 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. На обґрунтовану письмову вимогу заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого терміну.

Строк розгляду звернень заявників визначається в календарних днях від дня їх надходження (реєстрації), а останнім днем строку розгляду звернень є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Датою виконання звернення є дата надання остаточної та обґрунтованої відповіді заявнику на його звернення.

2.10 Відповідь на звернення заявника надається за підписом керівника Товариства або особи, яка виконує його обов'язки.

Товариство надсилає відповідь на звернення у формі та у спосіб, обраний заявником під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства про звернення громадян.

Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу заявника – контактної особи для повідомлення інших заявників або на адресу заявника, який зазначений у зверненні першим.

Звернення заявника, що подане / отримане на особистому прийомі, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення, якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо. Про результати розгляду звернення заявнику повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника.

2.11. З метою захисту своїх прав та інтересів споживач/боржник звернувшись до Національного банку України, який в межах своїх повноважень, визначених законодавством України, здійснює захист прав споживачів фінансових послуг, уключаючи недотримання вимог щодо етичної поведінки за наступними контактними даними:

- **Національний банк України**, офіційний сайт: <https://bank.gov.ua/> для листування: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601; Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (необхідно заповнити і надіслати форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 Мб). Детальна інформація у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України:

3. Прикінцеві положення

3.1. Цей Порядок набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або затвердження та набуття чинності Порядку в новій редакції.

3.2. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються окремим документом або шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

3.3. Усі питання, не врегульовані / не передбачені цим Порядком регулюються / вирішуються нормами чинного законодавства України та відповідними внутрішніми документами Товариства.

3.4. У разі невідповідності цього Порядку або будь-якої його частини чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі у разі внесення змін до законодавства України, прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України, цей Порядок буде діяти в частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

Додаток 1
до Порядку подання та розгляду звернень
громадян у ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА
КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»

Примірна форма заяви, скарги, тощо

Директору ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА
КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»

(зазначити П.І.Б. керівника ломбарду)

[зазначити прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)]

заявника; зазначити повну адресу місця проживання

(або місце перебування): поштовий індекс, область,

район, населений пункт, вулиця, номер будинку, номер

корпусу (за наявності), номер квартири (за наявності)]

Контактний телефон: _____

Адреса електронної пошти: _____

(зазначити, що подається: заява, скарга, тощо)

[зазначити у довільній формі, зокрема суть порушеного питання, заяви чи скарги,

у тому числі інформацію про договір, який укладений заявником із Ломбардом (у разі, якщо заява, скарга

стосується цього договору), а також іншу інформацію, яку заявник вважає за необхідне зазначити]

—

Підписанням цієї _____ (зазначити: заяви, скарги, тощо), я надаю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Додаток: (зазначити документи, їх копії, тощо, які заявник додає до заяви, скарги, та які необхідні для розгляду його заяви, скарги)

(дата)

(підпис заявника)

(ініціали, прізвище
заявника)