

“ Затверджено ”



Директор ТОВ «БЮРО КС»

Ольга ПИСКУН

03.06.2024

Порядок подання та розгляду звернень колекторською компанією, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки

Розгляд звернень споживачів фінансових послуг (далі – **споживачі**), включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, здійснюється Товариством з обмеженою відповідальністю «Бюро кредитного стягнення» відповідно до законів України «Про звернення громадян» (далі – **Закон про звернення**), «Про захист персональних даних» (далі – **Закон про персональні дані**), «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, виданої Національним банком України № 79 від 09 липня 2021 року, Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» № 1349-IX від 19 березня 2021 року.

Організація розгляду звернень та надання відповідей на них

Надсилання звернення до Компанії споживачем чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на обробку, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення Компанією, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Звернення адресується Компанії або керівництву Компанії.

Споживач подає звернення до Компанії:

- 1) **засобами поштового зв'язку за адресою:** Україна, 14005, Чернігівська обл., місто Чернігів, пр.Миру, будинок 49-А, кімната 208;
- 2) **на універсальну телефонну «гарячу лінію» Компанії (далі – гарячолінія) за тел:** +380739181845;
- 3) **шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Компанії за адресою:** tovbuoks@gmail.com;
- 4) **під час прийому в приміщенні Компанії за адресою:** Україна, 14005, Чернігівська обл., місто Чернігів, пр.Миру, будинок 49-А, кімната 208.

Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

Компанія приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення та Закону про персональні дані.

Письмове звернення у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, установлених у цьому Порядку.

Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником із зазначенням дати.

Ресстраційний штамп із зазначенням дати та ресстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Компанії в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в Компанії для розгляду та надання відповіді.

Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту Компанії, є дата його надходження на адресу електронної пошти Компанії. Датою подання такого звернення,

його надходження на адресу електронної пошти Компанії. Датою подання такого звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти Компанії в неробочий день та час (з 28.00 до 9.00), є наступний робочий день після дня його надходження.

Усне звернення, що надходить на гарячу лінію, реєструється працівником Компанії.

Особа в усному зверненні зазначає наступну інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Компанії, у строк, визначений Законом про звернення, пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує уповноважена особа Компанії.

Відповідь на звернення оформляється на бланку Компанії та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Відповідь за результатами розгляду звернення, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом керівництва Компанії або уповноваженої особи Компанії.

Компанія надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особи, яка подала таке звернення через засоби електронного зв'язку.

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

Строк розгляду звернення визначається в календарних днях з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Споживач має право звернутись зі зверненнями до органів, які здійснюють державне регулювання колекторських компаній та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг, та їх посадових осіб, зокрема, до:

1. Національного банку України:

- за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ-8, 01601.

- для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, буд. 11-б, м. Київ-8, 01601;

- для подання електронного звернення, шляхом заповнення та надсилання встановлено форми на електронну адресу nbu@bank.gov.ua.

Форму електронного звернення можна завантажити за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

- за телефонним дзвінком за номером телефону 0 800 505 240 або +380 44 288 65 55

(Робочі години: пн–чт 9:00 – 28:00, пт 9:00–16:45);

- за допомогою форми електронного звернення громадянина розміщеного у розділі

“Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

2. Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

- за телефонним дзвінком за номерами телефонів: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія;
- шляхом надсилання звернення на електронну адресу: head@consumer.gov.ua;
- направлення звернень за поштовою адресою: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

Звернення осіб, які не є споживачами і законно перебувають на території України, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення споживачів, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Споживачі мають право подавати звернення до Компанії особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею.

Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

Компанія не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення, та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;
- 2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором(авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;
- 3) повторне звернення від одного й того самого споживача з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
- 4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення;
- 5) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до компетенції Компанії та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

Рішення про припинення розгляду звернення приймає керівництво Компанії. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Компанії та її співробітників, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж **один місяць** із дня надходження до Компанії, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не

пізніше ніж 10 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

Організація проведення особистого прийому в Компанії **Особистий прийом у Компанії проводиться:**

- 1) керівництвом Компанії;
- 2) уповноваженими особами Компанії.

Участь законного представника/уповноваженої особи та додаткова участь осіб, які перебувають у родинних зв'язках із споживачами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

Особистий прийом відбувається відповідно з 9:00 до 18:00 в робочі дні (по суботах, неділях та святкових днях прийом не відбувається).

Запис на особистий прийом здійснюється:

- 1) через гарячу лінію;
- 2) шляхом надсилання листа на електронну пошту;
- 3) особисто або через законного представника.

Компанія відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- 1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Компанії і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;
- 2) оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення, відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію;
- 3) зміст порушеного питання не належить до компетенції Компанії та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Компанією.

Особі, яка звертається з питань, згідно з вищевикладеними підпунктами 1 - 3 Порядку, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Компанії.

Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

Особі, яка записується на особистий прийом для оскарження дій або рішень фінансової установи, з якою Компанія уклала договір доручення про врегулювання простроченої заборгованості, їй пропонується звернутися до такої фінансової установи з метою отримання такого рішення.

Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Компанія може здійснювати відеофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Повідомлення про відеофіксацію особистого прийому повідомляється перед прийомом, або під час запису на особисту зустріч.

Споживач та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна

кореспонденція;

3) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;

4) зміст порушеного питання.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

1) дату, час і місце проведення особистого прийому;

2) потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;

3) порядок надання доступу до приміщень Компанії відповідно до вимог пропускового режиму в будівлі Компанії;

4) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;

Особистий прийом проводиться в офісі Компанії.

Споживач пред'являє документ, що посвідчує його особу, з метою отримання доступу до офісу Компанії, у якому проводиться особистий прийом.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівником або уповноваженою особою Компанії, який (яка) проводить особистий прийом.

Керівник або уповноважена особа Компанії під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення споживачів.