

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
Наказом Директора
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»
№26/09-5 від 26.09.2022

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЧИ ІНШИХ ОСІБ
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»**

КИЇВ
2022

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг чи інших осіб небанківської фінансової компанії ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298, (надалі за текстом – Товариство) визначає принципи та єдині вимоги роботи зі зверненнями, які Товариство отримує в ході своєї діяльності через доступні для споживачів фінансових послуг чи інших осіб канали зв'язку.

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг чи інших осіб Товариства розроблено у відповідності до Конституції України, Закону України «Про інформацію», Цивільного кодексу України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», Закону України «Про споживче кредитування», на виконання вимог п.п. 96, 98 Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року N 153 та інших вимог чинного законодавства, інших нормативно-правових актів, що регулюють надання фінансових послуг.

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг чи інших осіб Товариства (надалі за текстом – Порядок) є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, відповідно до їх компетенції та посадових повноважень, а розгляд звернень (скарг) споживачів фінансових послуг чи інших осіб здійснюється відповідно до чинного законодавства України та, відповідно, до даного Порядку.

Інформація про контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості зазначається у Вимогах щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги до етичної поведінки), що розміщені на сайті Товариства в розділі «Інформація яка має бути розкрита».

РОЗДІЛ 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298, є фінансовою установою та має ліцензію з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту та ліцензію на надання фінансових послуг з факторингу.

Звернення Заявників – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник — Споживач послуг Товариства, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Товариства зі Зверненням;

Споживач — фізична особа, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Товариством/Кредитодавцем (або внаслідок відступлення права вимоги за Кредитним договором, відповідно до всіх вимог законодавства), зобов'язана повернути Товариству кредит та сплатити проценти, а також виконати інші грошові зобов'язання, передбачені Кредитним договором.

Веб-сайт — інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: <https://newcollector.com.ua>.

Кредит – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надавались Товариством/Кредитодавцем у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Товариством/Кредитодавцем та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень) – електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Товариство будь-яким засобом зв'язку.

Журнал вихідної кореспонденції - електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Інші терміни вживаються у Порядку в значеннях, наведених в законодавчих та нормативних актах України.

РОЗДІЛ 3. КЛЮЧОВІ ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства та або відомості про інші засоби зв'язку, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати складання звернення. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У Зверненні юридичної особи має бути зазначено найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

У Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб має бути зазначено найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства).

Звернення, оформлене без дотримання вищевикладених вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо звернення подано фізичною особою.

Звернення може бути оформлене у письмовій формі:

- звернення надсилається Заявником в паперовій формі поштовим зв'язком на юридичну адресу Товариства (01133, Україна, м Київ, вул. Генерала Алмазова, 13, офіс 601). Письмове паперове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника із зазначенням дати. До такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.
- звернення надсилається Заявником в електронній формі електронною поштою на адресу Info@newcollector.com.ua. Письмове електронне звернення має бути із зазначенням електронної поштової адреси (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді.
- звернення надається усно під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за юридичною адресою Товариства (01133, Україна, м Київ, вул. Генерала Алмазова, 13, офіс 601). Оформлення усного звернення може підлягати письмовому оформленню, за наявності такої потреби, відповідно до спеціальної форми, що є Додатком №1 до цього Порядку.

Прийом працівниками Товариства звернень на гарячу лінію здійснюється за номером телефону: 0800-20-33-20, в період часу з 09 год 00 хв по 18 год 00 хв в робочі дні. Звернення, які надходять на гарячу лінію можуть мати наступний характер: порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору; звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику; звернення щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг; щодо інформацію про результат розгляду його звернення Заявника, що потребувало письмової відповіді.

Звернення, щодо повернення переоплати за договорами про надання фінансових послуг із копією квитанції про оплату передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Товариства. У разі підтвердження наявності переоплати, сума переоплати повертається Заявнику протягом 10 робочих днів. Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді. Відповідальний працівник Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися внутрішніх правил Товариства. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Товариства роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Товариство та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

РОЗДІЛ 4. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

Реєстрація звернень, оформлених у письмовій формі, здійснюється юридичним відділом Товариства: письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства (м. 01133, Україна, м Київ, вул. Генерала Алмазова, 13, офіс 601) по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до внутрішніх положень Товариства.

У разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації. Письмові Звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження.

Реєстрація усних звернень Заявників здійснюється відповідальним працівником Товариства за приймання усних Звернень та/або юридичним відділом Товариства. В разі приймання усного звернення відповідальним працівником Товариства за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі листа електронної пошти та направляє його юридичному відділу Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

РОЗДІЛ 5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ

Юридичний відділ не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку директора Товариства або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Товариства або відповідною довіреністю. У разі, якщо для надання відповіді юридичному відділу Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації юридичним відділом в Журналі вихідної кореспонденції для направлення відповіді Заявнику. Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу

проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в юридичному відділі Товариства. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання у юридичний відділ, який надає Заявнику відповідь. Останній, за необхідності, може залучити також інші структурні підрозділи Товариства. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

Звернення та запити народних депутатів України та депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України» та до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» відповідно. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

РОЗДІЛ 6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Письмові звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, зокрема: не більше 30 (тридцяти) днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством; запит поліції – протягом 10 (десяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством, якщо інше не встановлено у запиті; адвокатський запит – протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту; запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів; запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, юридичний відділ Товариства погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь). Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів. Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін не більше п'ятнадцяти днів надається письмова відповідь громадянину з

відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Товариством завершується. Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 3-х (трьох) робочих днів. Звернення які потребують додаткового вивчення – протягом 5 (п'яти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

РОЗДІЛ 7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Відповідальність за розгляд звернень, якість та повноту надання відповідей на звернення, контроль дотримання термінів при розгляді звернень, які надходять в Товариство, покладається на працівників Товариства, які проводять аналіз та надають відповіді на звернення. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні. Товариство зобов'язане належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно - правовим актам Національного банку України, зокрема у зв'язку з прийняттям нових нормативно- правових актів, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України.

РОЗДІЛ 8. ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

Звернення споживача до Товариства не позбавляє споживача права на звернення при наявності підстав із заявою або на оскарження дії чи бездіяльності до Національного банку України.

Споживач може подати скаргу до Національного банку України перейшовши на сторінку офіційного інтернет представництва:

в розділ «Захист прав споживачів» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
або в розділ «Звернення громадян» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

РОЗДІЛ 9. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ НАДАВАЧА (ТОВАРИСТВА) ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Товариство має право вимагати від Заявників сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком. Товариство зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи мають право подавати до Товариства Звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком. Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи зобов'язані сумлінно користуватися належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

Додаток № 1
до Порядку розгляду звернень (скарг)
споживачів фінансових послуг
чи інших осіб
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»

Директору
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»
Жанталаю Р.В.
ЄДРПОУ 43170298

ПІБ заявника* _____
Адреса: * м. _____
Обл. _____
буд. * _____ кв. * _____
№ кредитного договору * _____
РНОКПП (ІНН)* _____
Контактний телефон* _____
Електронна адреса (e-mail) * _____

З В Е Р Н Е Н Н Я

Погоджуюсь та надаю згоду, що за результатами розгляду даного звернення зі мною можуть зв'язатися за вказаним мною контактним номером телефоном/електронною поштою, а також про розгляд мого звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону/електронною поштою без подальшого надання письмової відповіді на поштову адресу.

Я надаю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» з метою опрацювання звернення ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»

дата _____ підпис заявника*

* обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.