

ТОВ "Спеціалізована компанія "ФАРЕС"

01042, м. Київ, вул. Джона Маккейна 38, оф.15 у літері «А»

IBAN: UA983510050000026001191814200 в АТ «УКРСИББАНК»;

Код за ЄДРПОУ 33591958;

Тел../факс: (044) 594-53-00



ЗАТВЕРДЖЕНО

Директором

Товариства з обмеженою

відповідальністю

«СПЕЦІАЛІЗОВАНА КОМПАНІЯ «ФАРЕС»

16.06.2021 року

О. А. Берегівська



ПОЛОЖЕННЯ

про порядок розгляду звернень громадян

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає правила, терміни, відповідальність і процедури розгляду звернень споживачів (боржників, їх представників, третіх осіб) до колекторської компанії ТОВ «СК «ФАРЕС» (далі — Компанія).

1.2. Документ розроблено відповідно до законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють колекторську діяльність, зокрема Законів України «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», «Про споживче кредитування», «Про колекторську діяльність» «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості» №79 від 09.07.2021 року, вимог Національного Банку України (зокрема Положення №36 від 05.03.2021р. та Методичних рекомендацій щодо розгляду звернень) та інших актів чинного законодавства України.

1.3. Положення цього Порядку є обов'язковими для всіх працівників Компанії.

2. Визначення термінів

Звернення — подана в письмовій або електронній формі заява, скарга, клопотання, пропозиція чи інший документ, що містить вимоги, зауваження або прохання споживача щодо діяльності Компанії.

Скарга — звернення, у якому заявник повідомляє про порушення прав або законних інтересів з боку Компанії чи її працівників.

Заявник — особа, яка звертається з відповідною заявою чи скаргою, включаючи представника (на підставі довіреності).

Коонтрагент - фізична особа-підприємець або юридична особа, організація, які не асоціюються з Товариством та яким Товариство надає послуги або від яких отримує послуги, товари і т.д.

3. Форми і канали подання звернень

3.1. Звернення можуть подаватися:

- у письмовій формі (поштою або особисто за адресою Компанії);
- в електронній формі: через офіційну електронну пошту Компанії за допомогою електронного цифрового підпису (КЕП)

3.2. Обов'язкові реквізити звернення:

- Прізвище, ім'я, по батькові заявника;

- Контактні дані (телефон, адреса, email);
- Суть звернення (опис ситуації, вимоги);
- Дата звернення;
- Підпис (або ЕЦП, якщо електронне звернення);
- За наявності — копії підтверджувальних документів.

4. Прийом, реєстрація та облік звернень

4.1. Усі звернення, що надійшли до Компанії, підлягають обов'язковій реєстрації у Журналі обліку звернень споживачів.

4.2. Реєстрація здійснюється у день надходження, із присвоєнням унікального вхідного номера.

4.3. Журнал ведеться в електронному або паперовому вигляді, та містить:

- Номер звернення;
- Дату отримання;
- ПІБ заявника;
- Суть звернення;
- Відповідальний працівник;
- Термін відповіді;
- Дату та спосіб надання відповіді.

5. Розгляд звернень

5.1. Розгляд звернення здійснюється в строк не більше ніж 15 календарних днів з дати надходження, якщо інше не передбачено законом.

5.2. Якщо звернення стосується скарги на дії працівників, здійснюється службова перевірка.

5.3. У випадку складності або необхідності додаткових даних строк розгляду може бути продовжено до 30 календарних днів, з обов'язковим інформуванням заявника у 15-денний строк.

5.4. Розгляд здійснюється відповідальним працівником, призначеним наказом/розпорядженням директора або згідно з посадовими обов'язками.

6. Результати розгляду та надання відповіді

6.1. За результатами розгляду готується обґрунтована письмова відповідь, яка містить:

- короткий виклад звернення;
- результати аналізу;
- рішення по суті (відхилення, задоволення, часткове задоволення);
- роз'яснення прав заявника (у разі необхідності);
- інформацію про подальші дії (за потреби).

6.2. Відповідь надається тим самим каналом, яким звернення надійшло (якщо не вказано інше).

6.3. Якщо звернення надійшло через представника — відповідь надається виключно за наявності підтвердження повноважень (довіреність, доручення).

6.4. При повторному зверненні без нових фактів відповідь може бути надана з посиланням на попередню відповідь.

7. Заборони та етичні вимоги

7.1. Працівникам Компанії забороняється:

- ігнорувати звернення;
- ухилятися від відповіді;
- надавати неповну або непрофесійну інформацію;
- чинити тиск, погрожувати або дискримінувати заявника.

7.2. Усі працівники повинні дотримуватися норм етичної поведінки, стандартів законності та поваги до прав людини.

8. Оскарження та контроль

8.1. У разі незгоди з відповіддю споживач має право звернутися:

- до керівництва Компанії (апеляція);
- до Національного банку України;
- до суду або інших уповноважених органів.

8.2. Всі звернення, скарги, відповіді та матеріали зберігаються не менше 3 років.

8.3. Контроль за дотриманням цього Порядку здійснює керівник компанії або призначена наказом особа.

9. Відповідальність

9.1. Працівники Компанії, які порушили вимоги цього Порядку, несуть відповідальність згідно з чинним законодавством України та внутрішніми регламентами компанії.

Додатки:

1. Форма журналу обліку звернень;
2. Шаблон відповіді на звернення;
3. Шаблон внутрішнього акту службової перевірки.

Додаток 2

ШАБЛОН ВІДПОВІДІ НА ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА

(На фірмовому бланку ТОВ «СК «ФАРЕС»)

ПІБ споживача

Адреса або email заявника

Номер звернення: _____

Дата отримання звернення: _____

Шановний(а) [ПІБ]!

У відповідь на Ваше звернення, яке надійшло до ТОВ «_____» [дата], повідомляємо наступне:

Ваше звернення щодо [вказати коротко суть] було розглянуто Компанією у визначені законодавством строки.

За результатами розгляду встановлено [виклад обставин, висновки, аналіз документів або фактів].

Враховуючи викладене, [рішення компанії — задоволено, частково задоволено, відмовлено з поясненням].

У разі незгоди з відповіддю Ви маєте право звернутися до Національного банку України або суду відповідно до чинного законодавства.

З повагою,

[ПІБ, посада відповідальної особи]

[Підпис]

[Дата]

Додаток 3

ФОРМА СЛУЖБОВОЇ ПЕРЕВІРКИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ СКАРГИ

АКТ

службової перевірки за результатами звернення споживача

М. _____

Дата: _____

Ми, що нижче підписались, представники ТОВ «_____», у складі:

- [ПІБ, посада]
- [ПІБ, посада]

склали цей Акт про те, що за результатами розгляду звернення [ПІБ заявника], яке надійшло [дата], проведено внутрішню перевірку дій/бездіяльності працівника [ПІБ працівника], що працює на посаді [посада].

Суть скарги:

[виклад змісту скарги зі звернення]

Встановлено в ході перевірки:

[опис виявлених фактів, порушень або їх відсутності, джерела підтвердження]

Рішення:

[опис дисциплінарного заходу або визнання скарги необґрунтованою]

Рекомендації (за потреби):

[вказати, якщо потрібні організаційні або навчальні заходи]

Підписи:

_____ /ПІБ/

_____ /ПІБ/

_____ /ПІБ/