

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора
ТОВ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП»
№ 06-1/03/24 від 06.03.2024

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТА ТРЕТІХ ОСІБ**

**ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СТАР ФАЙНЕНС ГРУП»
(НОВА РЕДАКЦІЯ)**

Зміст

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
III. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ	4
IV. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ	6
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ	6
V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ	8
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	8
VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ	10
VII. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ	12
VIII. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ	13
IX. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ	13
X. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ	14
XI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	15

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб (далі – Порядок) запроваджений з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб, які звертаються до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП» у порядку законодавства про звернення громадян, забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, та дотримання встановлених законодавством прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

1.2. Норми цього Порядку не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законом України «Про виконавче провадження».

II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У цьому Порядку терміни використовуються у наступних значеннях:

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП»;

Таємниця фінансової послуги - будь-яка визначена законом інформація (крім інформації, що становить банківську таємницю і професійну таємницю на ринках капіталу та організованих товарних ринках) щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відома ТОВ «СТАР ФАЙНЕНС ГРУП» (далі – Товариство) у процесі його обслуговування (у тому числі при наданні фінансової послуги), та/або інформація щодо взаємовідносин Товариства з клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових послуг, а також інформація про діяльність Товариства та/або про клієнта Товариства, отримана Регулятором під час здійснення нагляду.

Сайт – офіційні веб-сайти Товариства, через які можуть бути подані електронні звернення на його адресу;

Заявник – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у тому числі особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

Захищена категорія осіб - військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України; військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок

захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби; члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти; особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти.

заява (клопотання) - звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності;

клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Товариства або його посадових осіб;

звернення - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, не визначені цим Порядком, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

III. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

3.1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

3.2. Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та постановою Правління Національного банку від 15.12.2023 №163 «Про затвердження Положення про таємницю фінансової послуги», а саме:

3.2.1. Звернення має бути адресоване Товариству, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань;

3.2.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне);

3.2.3. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення може бути подане українською або англійською мовами;

3.2.4. Усне звернення викладається заявником за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером гарячої лінії Товариства, оприлюдненому на Сайті Товариства.

3.2.5. Письмове звернення надсилається поштою або передається заявником на юридичну адресу Товариства, зазначену на Сайті.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), яке може

бути надіслане на електронну пошту Товариства або подане через форму зворотного зв'язку на Сайті Товариства. У такому разі 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.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу або дата надходження електронної форми через Сайт Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.2.6. При зверненні третьої особи (уповноваженого представника Заявника), в якому міститься запит на надання інформації по клієнту Товариства, яка містить таємницю фінансової послуги, до такого звернення заявником має бути додана письмова згода клієнта на передачу такій особі інформації, яка містить таємницю фінансової послуги, та з долученням до запиту 1,2 сторінок паспорта клієнта/двох боків паспорта громадянина України у формі картки.

3.2.7. Письмовий запит або письмова згода заявника-клієнта Товариства (при намірі отримати інформацію, що містить таємницю фінансової послуги) повинна бути підписана в наступний спосіб:

- у паперовій формі - власноручним підписом цієї особи, що засвідчується підписом керівника Товариства чи уповноваженої ним особи або нотаріально;
- в електронній формі - кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом або іншим електронним підписом цієї особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акту Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

3.2.8. Письмовий запит або письмова згода юридичної особи-клієнта - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписується:

1) у паперовій формі - власноручним підписом її керівника або уповноваженої ним особи;

2) в електронній формі - кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом, або іншим електронним підписом її керівника чи уповноваженої ним особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

Уповноважена особа клієнта - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, під час надання запиту (згоди) обов'язково подає документ (належним чином засвідчену копію документа), який підтверджує повноваження цієї особи на підписання запиту (згоди).

3.2.9. У зверненні заявника-фізичної особи або його представника має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові,
- місце проживання громадянина,

- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.3. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у п.3.2. цього Порядку вимог, повертаються заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня їх надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами) у вищезазначений спосіб, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.5. У разі, якщо звернення стосується питань щодо належності особи до захищеної категорії – таке звернення додатково має відповідати вимогам Порядку прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії, чинна редакція якого публікується на Сайті Товариства та доступна для ознайомлення необмеженому колу осіб.

3.6. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, не підлягають розгляду.

3.7. Усі письмові звернення громадян реєструються в журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру в день їх підписання або не пізніше наступного робочого дня та складається з порядкового номера реєстрації вихідних документів у межах року, та робиться позначення, що зазначена інформація містить таємницю фінансової послуги (при наявності такої інформації в зверненні) у вигляді аббревіатури (ТФП). Після реєстрації документа у журналі реєстрації проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

3.8. На вимогу громадянина, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається заявнику. Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

3.9. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на директора Товариства або визначену ним особу.

III. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

4.1. Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Товариства у порядку, визначеному цим Порядком та з дотриманням законодавства України про звернення громадян,.

Звернення за питань належності особи до Захищеної категорії розглядається у порядку, встановленому Порядком прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії, при цьому відповідь на таке звернення надається у порядку та у строки, визначені цим Порядком.

4.2. Загальні принципи розгляду звернень:

- оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді;
- змістовність розгляду означає, що Товариство надає максимально вичерпну інформацію, яка повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

4.3. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства;
- аналіз необхідності отримання від заявника чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;
- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати заявника.

4.4. Фактичний строк розгляду звернення складає від однієї години до 10 робочих днів (крім випадків, визначених розділом 6 цього Порядку) з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті.

Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 календарних днів від дня його реєстрації.

4.5. Під час розгляду звернення уповноважений представник має право запитувати від заявника чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки. Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення, виконавцями яких призначені декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції директора першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

4.6. У разі, якщо звернення стосується порядку укладення Товариством електронного кредитного договору, заявнику роз'яснюється загальний порядок укладення Товариством договору у вигляді електронного правочину, а саме:

Кредитний договір укладається у вигляді електронного правочину у порядку ст.10-12 Закону України «Про електронну комерцію» за допомогою офіційного веб-сайту Товариства шляхом його підпису одноразовим ідентифікатором, текст якого наведений у реквізитах Договору.

Заявнику також надається роз'яснення, що більш детально процес укладення електронного договору з Товариством визначений розділом 2 Примірного договору про надання фінансового кредиту, опублікованому на Сайті Товариства.

4.7. Вся інформація та документи, отримані Товариством у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

4.8. Відповідь на звернення надається заявнику у спосіб, визначений Товариством, у тому числі у телефонному режимі.

4.9. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а заявнику надано відповідь на звернення.

4.10. У разі, якщо заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

V. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні права:

5.1.1. відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» та постанови Правління Національного банку №163 «Про затвердження Положення про таємницю фінансової послуги», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень, та неналежним чином оформленим підписом;

5.1.2. відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення особи, визнаної судом недієздатними;

5.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом;

5.1.4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;

5.1.5. запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

5.1.6. має інші права, визначені законом.

5.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні обов'язки:

5.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;

5.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

5.2.3. на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

5.2.4. скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

5.2.5. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

5.2.6. письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

5.2.7. вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

5.2.8. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

5.2.9. не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

5.2.10. особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

5.2.11. забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги заявника;

5.2.12. обмежувати коло осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

5.2.13. організовувати спеціальне діловодство з документами, що містять таємницю фінансової послуги;

5.2.14. застосовувати технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

5.3. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень заявники мають наступні права:

- 5.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- 5.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки;
- 5.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- 5.3.4. бути присутніми при розгляді заяви чи скарги;
- 5.3.5. користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- 5.3.6. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- 5.3.7. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

5.4. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень заявники мають наступні обов'язки:

- 5.4.1. належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», а у разі, якщо запит стосується таємниці фінансової послуги – також до вимог постанови Правління Національного банку №163 «Про затвердження Положення про таємницю фінансової послуги»;
- 5.4.2. зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;
- 5.4.3. чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 5.4.4. вказувати коректну дату звернення;
- 5.4.5. підписувати звернення у встановлений законодавством спосіб;
- 5.4.6. додавати письмову згоду клієнта при зверненні третьої особи (уповноваженого представника заявника) за отриманням інформації, яка становить таємницю фінансової послуги;
- 5.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
- 5.4.6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

6.1. Споживачі фінансових послуг мають право подати до Товариства звернення з питань дотримання Товариством (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Порядком.

6.2. Звернення з питань дотримання товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані:

- усно (по телефону гарячої лінії, зазначеному на Сайті Товариства, або через чат-бот Товариства, розміщений на Сайті Товариства);
- письмово, шляхом направлення звернення на юридичну адресу Товариства);
- в електронному вигляді шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Товариства або через форму зворотного зв'язку, розміщену на Сайті Товариства.

6.3. У разі, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

6.4. Звернення споживачів фінансових послуг або третіх осіб з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження, передаються на розгляд підрозділу Товариства, відповідальному за опрацювання звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб.

6.5. Протягом 6 (шести) годин після отримання звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки відповідальний підрозділ Товариства проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії з заявником або зазначеними ним у зверненні особами. Під час перевірки обставин взаємодії підлягають з'ясуванню наступні обставини:

- дослідження всіх видів взаємодій з заявником (або зазначеними ним особами) шляхом прослуховування діалогів та/чи аналізу листування на предмет наявності або відсутності порушень Товариством вимог щодо етичної поведінки, визначених у ст.25 Закону України «Про споживче кредитування», Положенні про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», затверджене постановою Правління НБУ № 79 від 09 липня 2021 року, та Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затверджене постановою Правління НБУ №170 від 04.08.2022;

- системний аналіз зібраних доказів взаємодії на предмет наявності або відсутності факту вчиненого порушення норм законодавства;

- дослідження поточного статусу заявника та осіб, які зазначені у зверненні, на предмет їх правового статусу (споживач, близька особа, довірена особа, третя особа);

- дослідження кредитної справи самого позичальника на предмет наявності дебіторської заборгованості або факту закриття споживчого кредиту.

6.6. У ході перевірки обставин взаємодії відповідальний підрозділ витребує усні або письмові пояснення від працівників, які проводили взаємодії з заявником або зазначеними ним особами, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення або відхилення у діях Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки та

надає результати проведеної перевірки директору Товариства або призначеній ним особі для прийняття відповідних рішень.

6.7. У разі виявлення у діях працівника Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку, а також зазначена особа позбавляється права здійснення взаємодій з питань повернення простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

6.8. У разі виявлення у ході перевірки порушень вимог щодо етичної поведінки Товариство у найкоротші строки здійснює всі залежні від нього дії щодо принесення вибачень заявнику з метою поновлення його порушених прав та інтересів та недопущення їх порушень у майбутньому.

6.9. У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Товариства не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, заявнику надається відповідь у загальному порядку у рамках компетенції Товариства.

VII. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

7.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб:

- до надання фінансових послуг та/або
- для врегулювання простроченої заборгованості.

7.2. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої компанії та відповідальність.

7.3. Товариство у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

7.4. Товариство у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних у п.7.1. цього Порядку, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

7.5. Окремим розпорядчим документом директора Товариства встановлюється порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання послуг, описаних у п.7.1. цього Порядку, в залежності від типу послуги, що надається, та умов укладеного з такою третьою особою договору.

7.6. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи.

Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

VIII. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

8.1. Заявник шляхом подання звернення надає безстрокову згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

8.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

8.3. Доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги, працівники Товариства отримують для забезпечення виконання своїх посадових обов'язків та виключно в рамках закону з урахуванням повноважень за займаною посадою.

Кожен працівник, який працює з інформацією, що містить таємницю фінансової послуги, має особистий обліковий запис, доступ до якого обмежений шляхом наявності логіну та паролю до кожного облікового запису, який відомий лише самому працівнику.

8.4. Застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальність за її розголошення Товариство включає до тексту укладених договорів про нерозголошення конфіденційної інформації та збереження таємниці фінансової послуги інформації, які укладаються з всіма працівниками під час прийому на роботу, та/або до їх посадових інструкцій.

IX. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

9.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Товариства з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів заявників, а також має право призначити відповідну

службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Товариства, викладених заявником у зверненні.

9.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Товариства, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

9.3. Товариство враховує пропозиції та побажання заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

Х. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

10.1. Оригінали письмових звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у шафах головного офісу Товариства у сейфі або у шафах, які надійно замикаються і до яких не мають доступу треті особи.

10.2. Зберігання звернень у паперовій формі, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги, здійснюється у сейфі або у шафах, які надійно замикаються і до яких не мають доступу треті особи.

10.3. Зберігання звернень в електронній формі, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги, відбувається в захищеному онлайн сховищі Товариства з обмеженим доступом, з дотриманням вимог заходів контролю доступів та реалізованих в складі технічних заходів із забезпечення інформаційної безпеки, захисту інформації та кіберзахисту, використання засобів криптографічного захисту інформації Національного банку.

10.4. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

10.5. У відповідях на звернення, які містять інформацію, яка містить таємницю фінансової послуги, робиться застереження про наявність у документі інформації, яка становить таємницю фінансової послуги, про належність такої інформації до таємниці фінансової послуги та про необхідність забезпечення збереження такої інформації, її нерозголошення та невикористання на свою користь чи на користь третіх осіб.

10.6. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на директора Товариства або уповноважених ним осіб.

10.7. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня

2012 року № 578/5, та не може складати менше 5 років від дня отримання звернення.

10.8. Знищення звернень громадян, які становлять таємницю фінансової послуги, здійснюється таким чином, щоб забезпечити неможливість відновлення документу будь-яким чином.

Рештки документу, знищеного у паперовій формі, підлягають фасуванню в урни таким чином, щоб унеможливити склеювання з них цілісного документу або його частини. За вказівкою начальника відділу допускається спалювання рештки знищеного паперового документу.

ХІ. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

11.1. Цей Порядок є документом з відкритим доступом та публікується на офіційних вебсайтах Товариства з можливістю його безкоштовного завантаження та друку.

11.2. Цей Порядок діє включно до дати його скасування окремим наказом директора Товариства.

11.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в цей Порядок шляхом його викладення у новій редакції.