

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № 54 від «31» травня 2024 року

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА

КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З

ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Генеральний директор

Роман РЕВУНОВ



**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З
КЛІЄНТАМИ (СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»**

Київ 2024

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	4
4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА.....	5
5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА.....	8
6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)	8
7. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ	10
8. КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ	10
9. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА НАГЛЯД.....	11

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ (СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (надалі – Положення) визначає порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – ТОВ «ФК «ЄАПБ» або Товариство) із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг.

1.2. Товариство будує свою діяльність та відносини із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) та діловими партнерами на засадах довгострокової та взаємовигідної співпраці, заснованої на взаємній повазі, прозорості, довірі, добрпорядності та відповідальності за виконання прийнятих зобов'язань, високих ділових стандартів та стандартів етики.

1.3. Товариство турбується, щоб права Клієнтів (споживачів фінансових послуг) були максимально захищені. З цією метою послуги надаються лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Положення розроблено відповідно до:

- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг;
- інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.5. Положення є внутрішнім нормативним документом Товариства.

1.6. Вимоги цього Положення поширюються на всіх співробітників Товариства та є обов'язковими для виконання.

1.7. Дане Положення набуває чинності з дати його затвердження Генеральним директором Товариства.

1.8. Зміни та доповнення до даного Положення затверджуються Генеральним директором Товариства.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Визначення, що використовуються у Положенні:

Працівник – фізична особа, з якою Товариство уклало трудовий договір та яка згідно своїх посадових обов'язків здійснює взаємодію із споживачами.

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства або користується послугами Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю;

Клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг Товариства чи користується послугами Товариства;

Взаємодія зі Клієнтами – будь-які контакти з Клієнтом, що здійснюються працівниками Товариства під час укладення договору про надання фінансових послуг.

Регулятор - Національний банк України.

Ресстр - реєстр (перелік) надавачів фінансових або супровідних послуг, який ведеться Регулятором, а інформація з якого оприлюднюється у порядку, встановленому нормативно-правовими актами Регулятора.

Ринкова поведінка - дотримання Товариством встановлених законодавством критеріїв та вимог у спосіб, який забезпечує захист прав споживачів, розкриття та прозорість інформації, бездоганну ділову репутацію власників, керівників, добросовісну конкуренцію стосовно інших надавачів фінансових або супровідних послуг, а також належну внутрішню організацію, яка забезпечує контроль за дотриманням таких стандартів діяльності.

Пруденційний нагляд - здійснюється Регулятором з метою забезпечення фінансової стійкості (забезпечення виконання зобов'язань) окремого надавача фінансових послуг та стабільності фінансової системи України загалом, а також захисту законних інтересів клієнтів надавачів фінансових послуг відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», інших законів і нормативно-правових актів Регулятора.

Посередницькі послуги на ринках фінансових послуг - одна чи декілька послуг, спрямованих на отримання Клієнтом (крім послуг, що надаються в межах професійної діяльності на ринках капіталу, передбачених частиною другою статті 41 Закону України "Про ринки капіталу та організовані товарні ринки"), пов'язані з інформуванням, консультуванням, пропонуванням, підготовкою, укладенням та виконанням (супроводом) договорів про надання фінансових послуг, одержанням платежів у межах цих договорів, включаючи здійснення на підставі договору із суб'єктом первинного фінансового моніторингу ідентифікації та верифікації клієнтів, а також інші послуги, визначені спеціальними законами;

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 надавачу фінансових або супровідних послуг у процесі його обслуговування (у тому числі при наданні фінансової або супровідної послуги), та/або інформація щодо взаємовідносин надавача фінансових або супровідних послуг з клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інформація про діяльність надавача фінансових або супровідних послуг та/або про клієнта надавача фінансових або супровідних послуг, отримана Регулятором під час здійснення нагляду;

Надавач фінансових послуг - Товариство, яке має право надавати фінансові послуги відповідно до вимог законодавства.

Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит;

Кредитодавець - юридична особа, яка надала кредит споживачу.

Новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит.

Колекторська компанія - юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, визначених законодавством України.

3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство здійснює свою діяльність з надання фінансових послуг з дотриманням таких принципів:

1) ведення діяльності з урахуванням притаманних їй ризиків та зважене управління ними;

2) наявності у керівника та працівників Товариства кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності,

дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з Клієнтами, у тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;

3) наявності у Товариства систем корпоративного управління та внутрішнього контролю, які відповідають встановленим законодавством України вимогам, з метою забезпечення фінансової стійкості та дотримання ним вимог законодавства України;

4) відсутності недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

5) своєчасного надання Клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про Товариство, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;

6) добровільності отримання послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

7) захисту фінансових засобів Клієнтів від шахрайства та зловживань;

8) захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

9) недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

10) ефективного контролю за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;

11) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

12) впровадження кращих міжнародних практик з метою постійного вдосконалення діяльності та умов надання фінансових послуг;

13) запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

14) розгляду звернень Клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку;

15) відкритості та прозорості відносин з Регулятором у межах законодавства України, у тому числі своєчасного взаємного обміну необхідною інформацією.

4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

4.1. Товариство має право надавати послуги з факторингу з урахуванням вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».

4.2. При зверненні Клієнта до Товариства з метою отримання фінансової послуги, Товариство зобов'язане своєчасно надати необхідну, повну та достовірну інформацію щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг, а саме про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньому для прийняття Клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання.

4.3. Товариство розкриває клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Така інформація включає:

4.3.1. інформацію про надавача фінансових послуг:

- найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти Товариства та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;

- відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;

- відомості про склад органів управління;

- відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

- відомості про державну реєстрацію Товариства;
- інформація про наявність у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про Товариство;
- відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Товариства;
- рішення про ліквідацію/припинення Товариства;
- контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;

4.3.2. перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;

4.3.3. вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4.3.4. інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

4.3.5. найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

4.4. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до п.4.3. не менше ніж за останні три роки.

4.5. Товариство на вимогу клієнта зобов'язане у письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом, надати йому таку інформацію про Товариство:

- відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік його керівників;
- розмір часток у статутному капіталі Товариства, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Товариства;
- іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства вважається належним виконанням вимоги щодо письмової форми надання інформації.

4.6. Якщо інше не передбачено спеціальним законом, перед укладенням договору про надання фінансової послуги Товариство зобов'язане в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом, повідомити споживачу про:

- фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

- істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:

а) мінімальний строк дії договору;

б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;

в) порядок внесення змін до договору;

- механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;

- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

4.7. Інформація, визначена пп. 4.2-4.6., надається клієнту у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що клієнт не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

4.8. На вимогу клієнта товариство зобов'язане безоплатно надати йому проект договору про надання фінансової послуги у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

Положення цієї частини не застосовується, якщо Товариство у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом.

4.9. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

4.10. Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, клієнт за письмовим запитом має право отримати від Товариства інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Регулятора. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта в повному обсязі за договором про надання фінансової послуги надається клієнтові Товариству у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту клієнта. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором про надання фінансової послуги, надається клієнту в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора.

4.11. Товариство зобов'язане забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги.

Інформація про діяльність та фінансовий стан клієнта, яка стала відома надавачу фінансових послуг у процесі обслуговування клієнта та/або взаємовідносин з ним або стала відома третім особам під час надання послуг надавача фінансових послуг інформація про надавача фінансових послуг є таємницею фінансової послуги.

4.12. Керівники та працівники надавача фінансових послуг зобов'язані не розголошувати та не використовувати з вигодою для себе чи для третіх осіб інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, яка стала їм відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків.

4.13. Товариство має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг надавачу фінансових послуг відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та надавачем фінансових послуг, посередником договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до клієнта, за умови що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності надавача фінансових послуг та/або посередника, яку він здійснює відповідно до закону.

4.14. Ненадання, несвоєчасне надання споживачу визначеної законодавством інформації про умови надання фінансових послуг, надання недостовірної інформації про фінансову послугу або порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) тягнуть за собою відповідальність, встановлену законом.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

5.1. Клієнт перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має право на:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про Товариство у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

5.2. Клієнт з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

- відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства.

5.3. Клієнт має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)

6.1. Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг) має право звернутися до Товариства для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги.

6.2. Звернення Клієнтів (від фізичних осіб) мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником 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.

6.3. Звернення Клієнтів (від юридичних осіб) мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне найменування, ідентифікаційний код, місцезнаходження юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також, за наявності, проставлена печатка юридичної особи.

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. До

звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження особи, яка підписала звернення від імені юридичної особи, якщо звернення подається не від імені керівника юридичної особи.

6.4. Звернення шляхом заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Товариства повинно мати зазначення прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

6.5. Товариство не розглядає звернення у разі порушення вимог передбачених Законом України «Про звернення громадян».

6.6. Письмове звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- за адресою місцезнаходження: **01032 м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 30;**

- за адресою для листування: **07400, Київська обл., м. Бровари, вул. Лісова, буд. 2, поверх 4.**

6.7. Усі отримані письмові звернення приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються у день їх надходження.

Електронне звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Товариства: info@eadr.com.ua
- шляхом заповнення електронної форми/чатів, які розміщені на офіційному веб-сайті Товариства: <http://www.eadr.com.ua>.

6.8. Зареєстроване звернення передається Генеральному директору Товариства або іншій уповноваженій особі Товариства для розгляду та прийняття рішення.

Товариство має право повернути Клієнту звернення без розгляду, якщо:

- звернення оформлено без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання або місцезнаходження, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторства;
- повторне звернення, яке не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законом.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається Генеральним директором Товариства або іншою уповноваженою особою про що повідомляється заявнику. Звернення залишене без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня його отримання Товариством. Відповідь на звернення за підписом Генерального директора Товариства або іншої уповноваженої особи направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

6.9. 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, встановлюється 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.

6.10. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

6.11. З питань захисту прав споживачів, Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до **Національного банку України** за адресою: **01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9** або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України, що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>).

6.12. У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

7. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. З метою покращення та вдосконалення взаємодії з Клієнтами (споживачами фінансових послуг), у Товаристві на постійній основі проводиться:

- систематизація та аналіз зафіксованих результатів взаємодії з Клієнтами.
- виявлення та невідкладне усунення технічних недоліків у процесі взаємодії з Клієнтами.

- формування звітності щодо використання способів взаємодії, частоти їх застосування.

7.2. Очікуваним результатом здійснення контролю є надання якісного обслуговування та професійної консультації Клієнтів (споживачів), формування позитивного іміджу Товариства та мінімізації скарг.

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

8.1. Товариство має право залучати осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг та колекторські компанії для врегулювання простроченої заборгованості, що включені до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

8.2. Товариство здійснює контроль за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією Товариству, у довільній формі, письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

8.3. Товариство укладає з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України, з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про споживче кредитування».

8.4. Товариство зобов'язане здійснювати у формах, встановлених Національним банком України, контроль за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та має право вимагати від такої компанії усунення порушень. З цією метою Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

8.5. Регулятор у встановленому порядку здійснює нагляд за дотриманням Товариством та колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), шляхом:

1) розгляду звернень споживачів про недотримання кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

2) здійснення перевірки достатності та належності заходів, що вживаються кредитодавцем, новим кредитором з метою здійснення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

3) надання кредитодавцю, новому кредитору рекомендацій щодо необхідності посилення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки, а також рекомендацій кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії щодо необхідності посилення контролю за дотриманням їхніми працівниками, третіми особами, залученими на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, вимог щодо етичної поведінки;

4) перевірки дотримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

5) застосування до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

9. ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ ТА НАГЛЯД

9.1 Державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства з надання фінансових послуг здійснюються Регулятором шляхом:

1) ведення Реєстру та оприлюднення інформації з Реєстру в порядку, встановленому ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора;

2) авторизації діяльності Товариства з надання фінансових послуг та діяльності з надання супровідних послуг у випадках, визначених спеціальними законами;

3) нормативно-правового регулювання діяльності з надання фінансових та супровідних послуг та нагляду за такою діяльністю;

4) здійснення пруденційного нагляду та нагляду за ринковою поведінкою Товариства;

5) застосування коригувальних заходів, заходів раннього втручання та заходів впливу;

6) підготовки і оприлюднення статистичної та аналітичної інформації щодо функціонування ринку фінансових послуг, діяльності його учасників;

7) здійснення інших заходів, передбачених цим Законом та спеціальними законами;

8) нагляду за додержанням Товариством законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи додержання вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

9) контролю за додержанням законодавства про рекламу на ринках фінансових послуг.

Генеральный директор

/ Роман РЕВУНОВ /

