

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ТОВ «КРЕДИТЕКСПРЕС ЮКРЕЙН
ЕЛ.ЕЛ.СІ.»

 01.06.2025
Ольга ЧЕРНИШУК

ПОРЯДОК

подання та розгляду звернень колекторською компанією, уключаючи про
недотримання вимог щодо етичної поведінки
(нова редакція)

Київ

2025

ЗМІСТ:

1. Загальні положення;
2. Основні положення щодо правил роботи та поведінки;
3. Основні положення щодо правил роботи з особами, в яких наявна прострочена заборгованість;
4. Відповідальність за порушення правил поведінки та правил роботи з особами, в яких наявна заборгованість.

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ТА МЕТА

1.1. Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів. Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про Захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення Громадян», Закону України «Про споживче кредитування».

2. ПРИЙМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Звернення/запити надсилаються поштою, з використанням мережі Інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

2.2. 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.

2.3. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

2.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимог. Письмове звернення має бути надруковане від руки розбірливо, підписане заявником із зазначенням дати. В електронному зверненні, також має бути зазначено електронну пошту, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення, надіслане без застосування кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скане-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні дані Товариства та записується (реєструється).

2.5. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його знаходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень.

3.2. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень, перед реєстрацією обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

3.3. Товариство веде єдину базу даних щодо звернень незалежно від механізму їх розгляду.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

4.1.1. якщо відповідне звернення подане в усній формі – у день його отримання;

4.1.2. у робочий день отримання звернення - якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) та отримане Товариством за 2 години до завершення робочого дня.

4.2. Товариство розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено Законом України «Про споживче кредитування» та іншим чином законодавством.

4.3. Розгляд звернення здійснюється при дотриманні наступного алгоритму:

- отримання усного, письмового звернення або в звернення в електронному вигляді;
- попередня опрацювання звернення;
- несення звернення в Єдину базу даних щодо звернень;
- визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;
- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про повідомлення початку розгляду звернення та строки його розгляду;
- у випадку необхідності направлення запиту щодо надання додаткових документів або вчинення дій, необхідних для вирішення питання по суті;
- Розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді;
- Направлення відповіді споживачу на звернення;
- Інформування за необхідності органи державної влади про результати розгляду.

4.4. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформлення на належному рівні документів, дотримання строків розгляду звернень, а також організацію діловодства за зверненням покладається на відповідальних осіб.

5. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ДІЛОВОДСТВА ЗА ЗВЕРНЕННЯМ ГРОМАДЯН

5.1. Розглянути звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до цієї групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

5.2. Автоматизоване зберігання документів здійснюються за хронологічним принципом.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Генеральним директором Товариства.

6.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Товариства, пріоритетними є положення Статуту.