



Затверджено "

Директор ТОВ «СЛУЖБА СА»

Анастасія КУЗЬМЕНКО

Порядок подання та розгляду звернень колекторською компанією, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки

Розгляд звернень споживачів фінансових послуг (далі – **споживачі**), уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, здійснюється Товариством з обмеженою відповідальністю «Служба стягнення активів» відповідно до законів України «Про звернення громадян» (далі – **Закон про звернення**), «Про захист персональних даних» (далі – **Закон про персональні дані**), «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, виданої Національним банком України № 79 від 09 липня 2021 року, Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» № 1349-IX від 19 березня 2021 року.

Організація розгляду звернень та надання відповідей на них

Надсилання звернення до Компанії споживачем чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на обробку, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення Компанією, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Звернення адресується Компанії або керівництву Компанії.

Споживач подає звернення до Компанії:

- 1) **засобами поштового зв'язку за адресою:** Україна, 09107, Київська обл., Білоцерківський р-н, м. Біла Церква, б.Грушевського Михайла, буд. 13, кім. 213;
- 2) **на універсальну телефонну «гарячу лінію» Компанії (далі – гарячолінія) за тел:** +380739191845;
- 3) **шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Компанії за адресою:** sluzhba.sa@gmail.com;
- 4) **під час прийому в приміщенні Компанії за адресою:** Україна, 09107, Київська обл., Білоцерківський р-н, м. Біла Церква, б.Грушевського Михайла, буд. 13, кім. 213.

Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

Компанія приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення та Закону про персональні дані.

Письмове звернення у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, установлених у цьому Порядку.

Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником із зазначенням дати.

Реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Компанії в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в Компанії для розгляду та надання відповіді.

Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту Компанії, є дата його надходження на адресу електронної пошти Компанії. Датою подання такого звернення,

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

Організація проведення особистого прийому в Компанії
Особистий прийом у Компанії проводиться:

- 1) керівництвом Компанії;
- 2) уповноваженими особами Компанії.

Участь законного представника/уповноваженої особи та додаткова участь осіб, які перебувають у родинних зв'язках із споживачами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

Особистий прийом відбувається відповідно з 9:00 до 18:00 в робочі дні (по суботах, неділях та святкових днях прийом не відбувається).

Запис на особистий прийом здійснюється:

- 1) через гарячу лінію;
- 2) шляхом надсилання листа на електронну пошту;
- 3) особисто або через законного представника.

Компанія відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- 1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Компанії і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;
- 2) оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення, відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію;
- 3) зміст порушеного питання не належить до компетенції Компанії та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Компанією.

Особі, яка звертається з питань, згідно з вищевикладеними підпунктами 1 - 3 Порядку, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Компанії.

Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

Особі, яка записується на особистий прийом для оскарження дій або рішень фінансової установи, з якою Компанія уклала договір доручення про врегулювання простроченої заборгованості, їй пропонується звернутися до такої фінансової установи з метою отримання такого рішення.

Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Компанія може здійснювати відеофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Повідомлення про відеофіксацію особистого прийому повідомляється перед прийомом, або під час запису на особисту зустріч.

Споживач та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;

3) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;

4) зміст порушеного питання.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

1) дату, час і місце проведення особистого прийому;

2) потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;

3) порядок надання доступу до приміщень Компанії відповідно до вимог пропускового режиму в будівлі Компанії;

4) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;

Особистий прийом проводиться в офісі Компанії.

Споживач пред'являє документ, що посвідчує його особу, з метою отримання доступу до офісу Компанії, у якому проводиться особистий прийом.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівником або уповноваженою особою Компанії, який (яка) проводить особистий прийом.

Керівник або уповноважена особа Компанії під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення споживачів.