

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора
Товариства з обмеженою
відповідальністю
«ДЕЛЬТА М. БІЗНЕС»
№ 20-ВД від «20» липня 2021 року



ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ДЕЛЬТА М. БІЗНЕС»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень громадян в ТОВ «ДЕЛЬТА М. БІЗНЕС» (далі – Порядок) розроблено відповідно до вимог та на виконання чинного законодавства України, зокрема Законів України «Про звернення громадян», «Про споживче кредитування», «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», 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 та інших актів чинного законодавства України.

1.2. Порядок визначає порядок організації роботи щодо реєстрації, опрацювання та надання відповідей на звернення громадян (в тому числі боржників, їх третіх осіб та інших споживачів фінансових послуг) у Товаристві з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М. БІЗНЕС» (далі – Товариство).

1.3. Даний порядок є обов'язковим до виконання підрозділами Товариства, які задіяні в функціонуванні процесу обслуговування клієнтів/контрагентів, роботі зі споживачами фінансових послуг Клієнтів Товариства, наданні послуг з врегулювання заборгованості, управління персоналом.

1.4. Вимоги, викладені в Порядку, вимагають безумовного виконання та розповсюджуються на всіх працівників Товариства і є обов'язковим до виконання всіма працівниками Товариства, які забезпечують комунікацію з громадянами (в тому числі боржниками, їх третіми особами та іншими споживачами фінансових послуг).

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб та/або працівників та/або осіб, залучених Товариством для врегулювання заборгованості, а також висловлюються думки щодо врегулювання відносин у сфері діяльності Товариства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння в реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства його посадових осіб та/або працівників та/або осіб, залучених Товариством для врегулювання заборгованості, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), Товариства його посадових осіб та/або працівників та/або осіб, залучених Товариством для врегулювання заборгованості.

Боржник – фізична особа, що користується послугами контрагентів Товариства, зокрема але не виключно споживачі фінансових послуг контрагентів Товариства, у яких наявна заборгованість за кредитними угодами/договорами позики перед контрагентами Товариства та які передані останніми для здійснення заходів з врегулювання заборгованості.

Контрагент – 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.

Працівник Товариства – особа, що уклала з Товариством трудовий договір (в тому числі, в письмовій формі);

Суб'єкт персональних даних – фізична особа, персональні дані якої обробляються.

3. РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Реєстрація всіх звернень (в тому числі заяв, клопотань, скарг, пропозицій) здійснюються особою, відповідальною за реєстрацію та прийом вхідної кореспонденції та передає таке звернення, особі, яка відповідальна за розгляд звернень громадян.

3.2. Звернення, які здійсненні засобами електронної пошти або засобами телефонного зв'язку реєструються особою, яка таке звернення отримала та передаються особі, яка відповідальна за розгляд звернень громадян.

4. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕННЯ

4.1. У зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові
- місце проживання громадянина
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.1.1. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

4.1.2. 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.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Відповідь за результатами розгляду звернень надається співробітником компанії до компетенції якого входить вирішення порушених у зверненнях питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі з посиланням на чинне законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5.2. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять комерційну або конфіденційну таємницю, яка охороняється законом. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

5.3. Плата за розгляд звернень не стягується.

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження

6.2. Звернення, які не потребують додаткового вивчення розглядаються і вирішуються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

6.3. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства або його заступник встановлюють 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.

6.4. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цієї статтею терміну.

6.5. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

6.6. Якщо законами або іншими нормативними актами встановлено інший строк – Товариство надає відповідь у строк, встановлений в такому нормативному акті.

7. ПІДСТАВИ ДЛЯ ВІДМОВИ

- письмове звернення без зазначення місця проживання;
- не підписане автором (авторами);
- з якого неможливо встановити авторство (анонімне);
- не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом, від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

8. ОСКАРЖЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. До рішень, дій, які можуть бути оскаржені, належать такі внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

8.2. Особи, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

8.3. Громадянин за подання звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, несе відповідальність, передбачену чинним законодавством.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Цей Порядок є безстроковим, затверджується наказом Директора і набуває чинності з дати, визначеної в наказі. Якщо в наказі не зазначено дату набрання чинності цим Порядком, Порядок набирає чинності з наступного робочого дня з дати затвердження.

9.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом і оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції документа.

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України, цей Порядок діятиме лише у тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України

9.4. Надання Порядку зовнішнім органам, третім особам відбувається за обов'язковим погодженням з Юридичним департаментом відповідно до чинного законодавства України.

9.5. У разі зміни назв структурних підрозділів, що задіяні в процедурах, що описані в цьому Порядку, при незмінності функцій цей Порядок вважається дійсним щодо їхніх нових назв.

**Директор
ТОВ «ДЕЛЬТА М. БІЗНЕС»**



В. В. Голуб