

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора

ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»

№10/10-2022 від 10.10.2022 року

Директор



Я.В. Дем'янець

ПОРЯДОК

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«РЕАЛАЙНС ФІНАНС»

ТА ІНШИХ ОСІБ

10.10.2022

ЗМІСТ

- 1.** Загальні положення
- 2.** Визначення термінів
- 3.** Вимоги до оформлення звернень та форми їх подання до компанії
- 4.** Порядок розгляду звернень споживачів та інших осіб
- 5.** Організація роботи з обслуговування клієнтів
- 6.** Розгляд звернень органів державної влади
- 7.** Терміни розгляду звернень
- 8.** Контроль, відповідальність та аналіз
- 9.** Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг
- 10.** Додаткова інформація та корисні посилання

Додаток №1 – зразок звернення

Додаток №2 - вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки)

Розділ 1. Загальні положення

Цей Порядок розгляду звернень споживачів послуг ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» та інших осіб (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів послуг ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» (надалі – Компанія) та інших осіб (надалі – Заявники), що надходять до Компанії всіма доступними для Заявників засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

Порядок встановлює порядок розгляду звернень Заявників, а саме:

- ✓ опис взаємодії працівників Компанії при роботі зі зверненнями Заявників відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- ✓ організаційні засади процесу розгляду Звернень;
- ✓ регламентує терміни розгляду Звернень працівниками Компанії; - встановлює порядок підготовки, погодження та надання Заявникам відповідей на їх Звернення;
- ✓ проведення аналізу результатів обробки звернень Заявників.

Розгляд звернень Заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі із зверненнями:

- ✓ Конституція України;
- ✓ Закон України «Про інформацію»; • Цивільний кодекс України;
- ✓ Закон України «Про звернення громадян»;
- ✓ Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- ✓ Закон України «Про захист прав споживачів»; • Закону України «Про електронну комерцію»;
- ✓ Закону України «Про захист персональних даних»; • Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»; • Закон України «Про споживче кредитування»
- ✓ та інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма працівниками Компанії, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

Розділ 2. Визначення термінів

Бюро кредитних історій (БКИ) – ТОВ «Українське бюро кредитних історій», ПрАТ «Міжнародне бюро кредитних історій», ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій»;

Звернення Заявників – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Компанією в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник — Споживач послуг Компанії, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Компанії зі Зверненням;

Споживач — фізична особа, юридична особа, фізична особа-підприємець, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Компанією.

Веб-сайти — інтернет-сторінки Компанії.

Компанія – юридична особа, ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»

Код ЄДРПОУ: 44544575

Місцезнаходження: Україна, 03124, місто Київ, б. Гавела Вацлава, будинок 16

Контактний телефон: +38 (063) 7342966

Адреса електронної пошти: realiancefinance@online.ua

Кредит – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Компанією (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Компанією та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень) – електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша

вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції - електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Інформаційно-телекомунікаційна система Компанії (ІТС Компанії) — програмний комплекс, який включає веб-сайти, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладених договорів про надання фінансових послуг Споживачам та інше.

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в Законі.

Розділ 3. Вимоги до оформлення звернень та форми їх подання до компанії

У Зверненні має бути зазначено:

- ✓ у Зверненні фізичної особи – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;
- ✓ у Зверненні фізичної особи-підприємця – вказівка на статус підприємця, прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання/реєстрації Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається

відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

- ✓ у Зверненні юридичної особи – найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;
- ✓ у Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (Народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи) – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

УВАГА: Звернення без зазначення місця проживання/ реєстрації/ місцезнаходження/ адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в попередніх пунктах цього Порядку повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо звернення подано фізичною особою.

Звернення, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

- ✓ Письмово в паперовій формі, та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Компанії: Україна, 03124, місто Київ, б. Гавела Вацлава, будинок 16.
- ✓ Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.
- ✓ Письмово в електронній формі та направлені на електронну пошту (e-mail) Компанії: realiancefinance@online.ua

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

- ✓ Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за юридичною адресою Компанії (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальним працівником Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

- ✓ Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії: 03124, місто Київ, б. Гавела Вацлава, будинок 16 по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про

реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до внутрішніх положень Компанії.

- ✓ Звернення, що подаються відповідальному працівнику компанії під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.
- ✓ Письмові Звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Компанії у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Компанії, здійснює відповідальний працівник Компанії за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Компанії, який в залежності від змісту отриманого Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

Реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників здійснюється відповідальним працівником Компанії за приймання усних Звернень. Після приймання усного звернення відповідальний працівник Компанії за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі листа електронної пошти та направляє його відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень для подальшої передачі Звернення працівнику компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

Розділ 4. Порядок розгляду звернень споживачів та інших осіб

Після отримання Звернення працівник Компанії, відповідальний за надання відповіді на Звернення, приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Відповідальний працівник Компанії не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

Відповідальний працівник Компанії готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Компанії у випадках передбачених цим Порядком.

Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Компанії в Журналі вихідної кореспонденції. Відповідальний працівник Компанії після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Компанію в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Компанії на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Компанії.

Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Компанії (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання у відповідальному працівнику Компанії, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Компанії за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Компанії.

Електронні звернення громадян, що надходять в Компанію електронною поштою (e-mail) на адресу:

realiancefinance@online.ua щоденно отримуються відповідальними працівниками Компанії, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Компанії та передається на розгляд.

Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Звернення юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

Рішення, прийняте Компанією під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

Розділ 5. Організація роботи з обслуговування клієнтів

Прийом відповідальним працівником Звернень на гарчу лінію здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах Компанії.

Графік роботи гарячої лінії з прийому Звернень Компанією: кожен день цілодобово.

Відповідальним працівником Компанії розглядаються наступні Звернення:

- ✓ Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору;
- ✓ Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику;

- ✓ Звернення щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг;
- ✓ Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій.

Звернення, щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг із копією квитанції про оплату передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Компанії. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику протягом 10 робочих днів.

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

Відповідальний працівник Компанії під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- ✓ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Компанії;
- ✓ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- ✓ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- ✓ надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- ✓ подякувати за телефонний дзвінок;
- ✓ у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Компанії, працівник перевіряє інформацію в Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує

Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультиється з юристом Компанії.

Якщо запит не виконаний, працівник Компанії інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник Компанії зв'язується з працівником Компанії, відповідальним за підготовку відповіді на Звернення, для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Компанії фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Компанії, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Компанію та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

Розділ 6. Розгляд звернень органів державної влади

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Компанії та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не

зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

Розділ 7. Терміни розгляду звернень

Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

- ✓ Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - не більше 30 (тридцяти) днів з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Компанією;
 - Запит поліції – протягом 10 (десяти) днів від дня їх отримання (реєстрації) Компанією або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- ✓ Адвокатський запит – протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Компанією. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
- ✓ Запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів;
- ✓ Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Компанії погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь). Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін не більше п'ятнадцяти днів надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Компанією завершується.

Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 3-х (трьох) робочих днів. Звернення які потребують додаткового вивчення – протягом 5 (п'яти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Компанії у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

Розділ 8. Контроль, відповідальність та аналіз

Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень та передачу до відповідного підрозділу Компанії з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального співробітника Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень.

Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять в Компанію, покладається на працівників Компанії, які надають відповіді на Звернення.

Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у Зверненні.

Раз на місяць в Компанії складається на надається керівнику Компанії статистичний звіт щодо кількості та видів Звернень, отриманих від Заявників за місяць, який є предметом аналізу для прийняття рішень щодо вдосконалення процедури розгляду Звернень та процедур, виконання яких призводить до виникнення причин для Звернень Заявників.

Розділ 9. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг

Надавач фінансових послуг (Компанія) має право вимагати від Заявників сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.

Надавач фінансових послуг (Компанія) зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи мають право подавати до Компанії Звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком.

Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи зобов'язані сумлінно користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

Розділ 10. Додаткова інформація та корисні посилання

Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляду звернень розміщена в розділі “Захист прав споживачів” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, до якої можна перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Цей Порядок розроблений та затверджений на виконання вимог п.п. 96, 98 Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року N 153.

Інформація про контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості зазначається у Вимогах щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки), що розміщені і додатку 2 до цього Положення.

ДЕМ'ЯНЕЦЬ Я.В.

ПІБ заявника* _____
Адреса: * м. _____
Район _____
Обл. _____
буд. _____ кв. _____
№ договору * _____
РНОКПП _____ (ІНН)*
_____ Контактний
телефон* _____
Електронна адреса (e-mail) _____

ЗВЕРНЕННЯ

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper. $\Delta Q T Q^*$

ПІДПИС ЗАЯВНИКА*

* обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.

**Додаток № 2 до Порядку
розгляду звернень споживачів послуг
ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» та інших осіб**

**Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні
простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 6 інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитором або новим кредитором.

3. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 2 (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитор на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пп. 4) п. 2, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цього пункту. Кредитор не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цього пункту.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового

відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про 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:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням 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 (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди 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. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» ТА ІНШИХ ОСІБ**

споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку

взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

6. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

7. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

9. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пп. 1) п. 1 (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС» ТА ІНШИХ ОСІБ

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.