

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
Наказом директора  
ТОВ «КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ»  
№ 29/09/23 від 29 вересня 2023 року



директор Пилипенко Андрій Михайлович

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

Київ – 2023 р.

1. Розгляд звернень колекторською компанією, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, здійснюється ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТНА ФОРТЕЦЯ» (далі по тексту – «Товариство») відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» та інших нормативно-правових актів.

2. Цим Порядком визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду.

3. Звернення надсилаються поштою, з використанням мережі інтернет, інших засобів комунікації, передаються особисто або через уповноважених ними осіб (повноваження яких оформлені відповідно до законодавства України).

4. 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 спілкуватися з ним.

5. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства підлягають обов'язковій класифікації за встановленою статтею Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме:

- пропозиції (зауваження);
- заяви (клопотання);
- скарги.

6. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

У зверненні зазначають:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання особи;
- контактні дані (телефон, електронна пошта);
- викладають суть порушеного питання, пропозиції, зауваження, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

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. Електронне звернення має бути

підписане кваліфікованим електронним підписом. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контакти дані Товариства та записується (реєструється).

7. Звернення оформлене без дотримання зазначених вимог повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків передбачених законом.

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

9. 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.

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

11. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

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

12. Товариство розглядає звернення в найкоротший строк, але не більше 30 (тридцяти) календарних днів з дати отримання звернення, якщо менший строк не встановлено Законом України «Про споживче кредитування» або іншим нормативно правовим актом.

13. Розгляд звернення здійснюється при дотриманні наступного алгоритму:

- отримання усного, письмового або електронного звернення;
- попереднє опрацювання звернення;
- внесення звернення в Єдину базу даних щодо звернення;
- визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;
- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання та 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.

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

15. Розглянуті 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).

16. Автоматизоване зберігання документів здійснюється за хронологічним принципом.