

ЗАТВЕРДЖЕНО

НАКАЗОМ ДИРЕКТОРА Товариства
з обмеженою відповідальністю
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«АРАГОН» № 24-06/24 від 24.06.2024
року

Директор ТОВ «ФК «АРАГОН»


Решетун М.В.

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АРАГОН»**

**м. Київ
2024**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АРАГОН» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АРАГОН» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», постанови Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», постанови Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» та інших нормативно-правових актів Національного Банку України, що регулюють правила взаємодії надавачів фінансових послуг із споживачами.

1.3. Цей Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Відповідальний працівник – працівник Товариства, відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг та за розгляд Звернень споживачів фінансових послуг, який координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд Звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

Вебсайт – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою <https://aragon-fc.com.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства, і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів, та інших інформаційних послуг через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційно-комунікаційної системи Товариства.

Заявник – споживач фінансових послуг або його законний представник/ уповноважена особа, якому надані відповідні повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

Звернення/запит – викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій, електронній або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

Споживач/клієнт – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Користувач платіжних послуг – фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно). Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. Звернення споживачів можуть бути подані у вигляді:

- пропозиції (зауваження) - звернення споживачів, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань;

- заяви (клопотання) - звернення споживачів із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

- скарги - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Товариства.

2.2. Звернення споживачів, що направляються на розгляд Товариства можуть оформлені та подані наступним чином:

2.2.1. Письмові звернення.

Письмові звернення оформлюються в паперовій формі та направляються на поштову адресу Товариства: Україна, 03057, місто Київ, вул. Гетьмана Вадима, будинок 1, приміщення 1028/3.

Письмове звернення повинно бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником 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.

2.2.2. Звернення, оформлені в електронній формі.

Звернення, оформлені в електронній формі направляються на адресу електронної пошти Товариства (e-mail): office@aragon-fc.com.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді.

2.2.3. Усні звернення.

Усні звернення подаються при безпосередньому Зверненні громадян за юридичною адресою Товариства (у формі прийому громадян), з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі або шляхом використання засобів телефонного зв'язку із Товариством.

Особистий прийом громадян ведеться Товариством у спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за юридичною адресою Товариства. Така кімната обладнана телефоном, з переліком номерів, за якими можна зв'язатися відповідальними працівниками Товариства та викласти суть свого питання.

2.3. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

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

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

2.6. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.7. 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. Рішення про

припинення розгляду такого звернення приймає Керівник Товариства, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Усі звернення споживачів, що надходять до Товариства приймаються та реєструються відповідальним працівником Товариства не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі за допомогою програмного забезпечення Microsoft Office з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

3.2. Якщо звернення надійшло в письмовій паперовій формі, відповідальний працівник Звернення вказує на оригіналі звернення вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним, внесеним при реєстрації звернення в електронному журналі.

3.3. Якщо звернення надійшло в електронній формі на адресу електронної пошти Товариства, відповідальний працівник роздруковує таке звернення, після чого на копії вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації звернення в електронному журналі.

3.4. Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку та записується (реєструється) відповідальним працівником Товариства.

3.5. На вимогу споживача, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається заявнику.

3.6. Після реєстрації звернення споживача, воно направляється на розгляд відповідному структурному підрозділу (працівника) Товариства, до компетенції якого відноситься викладене у зверненні питання.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

4.1. Відповідальний працівник Товариства не пізніше наступного дня, що слідує за днем реєстрації звернення, передає таке звернення в паперовій формі на розгляд відповідного структурного підрозділу (працівника) Товариства, до компетенції якого відноситься викладене у зверненні питання.

4.2. Звернення розглядається компетентним підрозділом (працівником) від імені Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

4.3. Під час розгляду звернень споживачів, Товариство дотримується наступних принципів:

- оперативність розгляду, що означає надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність, що означає вимогу щодо надання правдивої та точної інформації у відповідь на звернення, а також унеможливлення подвійного тлумачення отриманої відповіді;
- змістовність розгляду, що означає надання вичерпної інформації, яка у повному обсязі розкриває всі питання, порушені у зверненні.

4.4. Строк розгляду звернення не може складати більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.5. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство встановлює 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.

4.6. Під час розгляду звернення уповноважений працівник має право запитувати від споживача чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів споживача (у разі наявності такого), та надання споживачеві вичерпної відповіді по суті у визначені строки.

4.7. У разі, якщо споживач не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг.

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення у розділі «Звернення громадян» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, або усно через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240.

4.8. Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду у порядку, визначеному законодавством України.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ ТА ТОВАРИСТВА У ПРОЦЕСІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. У процесі розгляду звернень споживачів Товариство має наступні права:

- відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
- відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення особи, визнаної судом недієздатними;
- самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом;
- самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;
- запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;
- інші права, визначені нормами чинного законодавства України.

5.2. У процесі розгляду звернень споживачів Товариство має наступні обов'язки:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення заявників;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

5.3. У процесі подачі звернень до Товариство споживачі мають наступні права:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутніми при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

5.4. У процесі подачі звернень до Товариство споживачі мають наступні обов'язки:

- належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» та цього Положення;
- зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;
- чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
- мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

6. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

6.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб:

- до надання фінансових послуг та/або
- для врегулювання простроченої заборгованості.

6.2. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої компанії та відповідальність.

6.3. Товариство у разі залучення колекторської компанії для врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

6.4. Товариство у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних у п.6.1. цього Порядку, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

6.5. Товариство має право вимагати від залученої колекторської компанії усунення порушень, вчинених нею при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

6.6. Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

6.7. Товариство зобов'язане достроково в односторонньому порядку розірвати договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання Товариством підтвердження інформації про порушення колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

6.8. Товариство зобов'язане повідомити Національний банк України про закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією, та/або про дострокове припинення (розірвання) такого договору у строки та в порядку, встановлені Національним банком України.

6.9. У разі отримання Товариством від будь-якої особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в його інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання відповідної пропозиції повідомити про це Національний банк України у встановленому ним порядку.

6.10. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб (колекторських компаній), та формувати аналітичну інформацію для Керівника Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи (колекторської компанії).

7. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Об'єктами захисту є персональні дані, які обробляються в Товаристві.

7.2. Персональні дані осіб, які обробляються в Товаристві, можуть використовуватися виключно тими працівниками Товариства, які за змістом своїх функціональних обов'язків мають право доступу до персональних даних, в обсягах, необхідних для виконання покладених на них завдань.

7.3. Працівники Товариства, яким стали відомі персональні дані, зобов'язані не допускати розголошення будь-яким способом персональних даних

7.4. Заявник шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

7.5. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Споживачів:

- Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail) office@aragon-fc.com.ua / поштову адресу (місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»;

- Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 5 цього Порядку.

8.2. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), Споживач має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або заперечувальних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду:

- за місцеперебуванням Товариства – згідно з частиною другою статті 27 ЦПК;
- за зареєстрованим місцем проживання чи перебування Споживача, або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору – згідно з частиною п'ятою статті 28 ЦПК.

8.3. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє Споживача звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди Споживача з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.