



## Порядок розгляду звернень ТОВ «Фінколект Україна»

### 1. Загальний порядок обробки звернень громадян

При надходженні звернень порядок розгляду та надання відповіді визначається відповідальною особою з посиланнями на чинне законодавство України та нормативно-правові акти України.

### 2. Вимоги до запиту клієнта

Звернення має містити:

- 1) ПІБ запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;
- 2) номер договору та ПІН клієнта;
- 3) опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документу, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;
- 4) підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі;
- 5) у разі електронного запиту – скан-копії оригіналу запиту з вище переліченими вимогами.

### 3. Строки обробки звернень

Звернення розглядаються, приймаються рішення у термін не 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. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник організації або особа, яка уповноважена відповідним наказом 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.

#### **4. Особливий порядок обробки запитів**

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

#### **5. Порядок обробки адвокатських запитів**

В разі надходження адвокатського запиту інформація надається за умов надання свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю та одного, або декількох з зазначених нижче документів:

- Договір про надання правової допомоги
- Ордер на ведення справи
- Довіреність на представництво інтересів позичальника

Після надання документів Адвокатський запит обробляється в порядку та строках згідно чинного законодавства.

#### **6. Електронні запити**

Дані види запиту, які було надіслані на офіційну електронну адресу компанії з електронних адрес клієнтів, що були верифіковані на етапі становлення ділових відносин, оброблюються відповідальною особою в термін, передбачений чинним законодавством. Відповіді на такі запити надсилаються в електронній формі уповноваженою особою з офіційної електронної пошти компанії.

В разі неможливості ідентифікувати заявника Компанія залишає за собою право не надавати інформацію фінансового та персонального характеру.

#### **7. Відповідальність**

Особи, винні у порушенні Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України. Громадянин за подання звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію 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, несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством.

По запитах щодо осіб, винних у таких правопорушеннях, може бути:

- не надано відповіді на запит;
- не надано інформації на запит;
- відмова у задоволенні запиту на інформацію;
- неоприлюднення інформації відповідно до ст. 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Інформація надається безоплатно не частіше одного разу в місяць у порядку та умовах, передбачених законодавством.

Рішення про задоволення або відмову вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина у письмовій формі відповідно до форми отримання звернення з посиланням на Закон (за виключенням випадків, передбачених п.7 даного порядку).