

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ № 66 від 19.09.2022

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З
ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»**



Генеральний директор

/Ревунов Р.О./

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З
КЛІЄНТАМИ (СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»**

Київ 2022

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	4
4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА	5
5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА	6
6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ).....	6
7. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ	8
8. КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ	8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ (СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (надалі – Положення) визначає порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – ТОВ «ФК «САПБ» або Товариство) із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг.

1.2. Товариство буде своєю діяльністю та відносинами із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) та діловими партнерами на засадах довгострокової та взаємовигідної співпраці, заснованої на взаємній повазі, прозорості, довірі, доброрядності та відповідальності за виконання прийнятих зобов'язань, високих ділових стандартів та стандартів етики.

1.3. Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою послуги надаються лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Положення розроблено відповідно до:

- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- 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 № 153;
- інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.5. Положення є внутрішнім нормативним документом Товариства.

1.6. Вимоги цього Положення поширюються на всіх співробітників Товариства та є обов'язковими для виконання.

1.7. Дане Положення набуває чинності з дати його затвердження Генеральним директором Товариства.

1.8. Зміни та доповнення до даного Положення затверджуються Генеральним директором Товариства.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Визначення, що використовуються у Положенні:

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Працівник – фізична особа, з якою Товариство уклала трудовий договір та яка згідно своїх посадових обов'язків здійснює взаємодію із споживачами.

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

Клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;

Взаємодія зі Клієнтами – будь-які контакти з Клієнтом, що здійснюються працівниками Товариства під час укладення договору про надання фінансових послуг.

Регулятор - Національний банк України.

Посередницькі послуги на ринках фінансових послуг - діяльність юридичних осіб чи фізичних осіб - підприємців, якщо інше не передбачено законом, що включає консультування, експертно-інформаційні послуги, роботу з підготовки, укладення та виконання (супроводження) договорів про надання фінансових послуг, інші послуги, визначені законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;

Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит;

Кредитодавець – юридична особа, яка надала кредит споживачу.

Новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит.

Колекторська компанія - юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, визначених законодавством України.

3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство здійснює свою діяльність з надання фінансових послуг з дотриманням таких принципів:

1) ведення діяльності з урахуванням притаманних їй ризиків та зважене управління ними;

2) наявності у керівника та працівників Товариства кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з Клієнтами, у тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;

3) наявності у Товариства систем корпоративного управління та внутрішнього контролю, які відповідають встановленим законодавством України вимогам, з метою забезпечення фінансової стійкості та дотримання ним вимог законодавства України;

4) відсутності недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

5) своєчасного надання Клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про Товариство, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;

6) добровільності отримання послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

7) захисту фінансових засобів Клієнтів від шахрайства та зловживань;

8) захисту і збереження конфіденційної інформації;

9) недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

10) ефективного контролю за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;

11) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

12) впровадження кращих міжнародних практик з метою постійного вдосконалення діяльності та умов надання фінансових послуг;

13) запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

14) розгляду звернень Клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку;

15) відкритості та прозорості відносин з Регулятором у межах законодавства України, у тому числі своєчасного взаємного обміну необхідною інформацією.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

4.1. Товариство має право надавати послуги з факторингу з урахуванням вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

4.2. Під час надання фінансових послуг, Товариство зобов'язане розкривати Клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному веб-сайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.3. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг, Товариство зобов'язане повідомити Клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті про:

1) Інформацію щодо Товариства:

а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію Товариства;

г) інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ;

г) інформацію щодо наявності у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у Клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого Клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у Клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

4.4. Товариство повинне розкривати:

1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства;

2) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

5.1. Клієнт перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньому для прийняття Клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;

3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

5.2. Клієнт з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

5.3. Клієнт має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)

6.1. Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг) має право звернутися до Товариства для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги.

6.2. Звернення Клієнтів (від фізичних осіб) мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником 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.

6.3. Звернення Клієнтів (від юридичних осіб) мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне найменування, Ідентифікаційний код,

місцезнаходження юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також, за наявності, проставлена печатка юридичної особи.

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. До звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження особи, яка підписала звернення від імені юридичної особи, якщо звернення подається не від імені керівника юридичної особи.

6.4. Звернення шляхом заповнення електронної форми або через чат підтримку на офіційному веб-сайті Товариства повинно мати зазначення прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення.

6.5. Товариство не розглядає звернення у разі порушення вимог передбачених Законом України «Про звернення громадян».

6.6. Письмове звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- за адресою місцезнаходження: **01032 м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 30;**

- за адресою для листування: **07400, Київська обл., м. Бровари, вул. Лісова, буд. 2,**

поверх 4.

6.7. Усі отримані письмові звернення приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження.

Електронне звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Товариства: info@eadr.com.ua
- шляхом заповнення електронної форми/чатів, які розміщені на офіційному веб-сайті Товариства: <http://www.eadr.com.ua>.

6.8. Зареєстроване звернення передається Генеральному директору Товариства або іншій уповноваженій особі Товариства для розгляду та прийняття рішення.

Товариство має право повернути Клієнту звернення без розгляду, якщо:

- звернення оформлено без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання або місцезнаходження, яке не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторства;
- повторне звернення, яке не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законом.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається Генеральним директором Товариства або іншою уповноваженою особою про що повідомляється заявнику. Звернення залишене без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня його отримання Товариством. Відповідь на звернення за підписом Генерального директора Товариства або іншої уповноваженої особи направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

6.9. Звернення розглядаються і вирішуються 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, встановлюється 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

6.10. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

6.11. З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до **Національного банку України** за адресою: **01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9** або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України, що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>).

6.12. У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

7. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. З метою покращення та вдосконалення взаємодії з Клієнтами (споживачами фінансових послуг), у Товаристві на постійній основі проводиться:

- систематизація та аналіз зафіксованих результатів взаємодії з Клієнтами.
- виявлення та невідкладне усунення технічних недоліків у процесі взаємодії з Клієнтами.
- формування звітності щодо використання способів взаємодії, частоти їх застосування.

7.2. Очікуваним результатом здійснення контролю є надання якісного обслуговування та професійної консультації Клієнтів (споживачів), формування позитивного іміджу Товариства та мінімізації скарг.

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

8.1. Товариство має право залучати осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг та колекторські компанії для врегулювання простроченої заборгованості, що включені до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

8.2. Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією Товариству, у довільній формі, письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

8.3. Товариство укладають з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

8.4. Товариство зобов'язане здійснювати у формах, встановлених Національним банком України, контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та має право вимагати від такої компанії усунення порушень. З цією метою Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

8.5. Колекторська компанія для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами,

має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Колекторська компанія зобов'язана повідомляти про залучення таких осіб Національний банк України у встановлені ним строки та порядку

8.6. Регулятор у встановленому порядку здійснює нагляд за додержанням Товариством та колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), шляхом:

1) розгляду звернень споживачів про недотримання кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

2) здійснення перевірки достатності та належності заходів, що вживаються кредитодавцем, новим кредитором з метою здійснення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

3) надання кредитодавцю, новому кредитору рекомендацій щодо необхідності посилення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки, а також рекомендацій кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії щодо необхідності посилення контролю за дотриманням їхніми працівниками, третіми особами, залученими на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, вимог щодо етичної поведінки;

4) перевірки дотримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних 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) застосування до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

Генеральний директор ТОВ «ФК«ЄАПБ»

Р.О.Ревун

