

«Затверджую»

Директор ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПЛАНЕТАВТО»



Наказ № 12-4 від 29.12.2022 р.

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

Розгляд звернень споживачів фінансових послуг (далі – споживачі), уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки, здійснюється Товариством з обмеженою відповідальністю «ПЛАНЕТАВТО» відповідно до законів України «Про звернення громадян» (далі – Закон про звернення), «Про захист персональних даних» (далі – Закон про персональні дані), «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, виданої Національним банком України № 79 від 09 липня 2021 року

Організація розгляду звернень та надання відповідей на них

Надсилання звернення до Компанії споживачем чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на обробку, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані

під час опрацювання звернення Компанією, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Звернення адресується Компанії або керівництву Компанії.

Споживач подає звернення до Компанії:

1) **засобами поштового зв'язку за адресою:** Україна, 49019, Дніпропетровська область, місто Дніпро, вулиця Академіка Белелюбського, будинок № 36, офісне приміщення 509;

2) **на універсальну телефонну «гарячу лінію» Компанії** (далі – гаряча лінія) за тел: 0567902225;

3) **шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Компанії за адресою:** antontsiplakov@planetavto.ua

4) **під час прийому в приміщенні Компанії за адресою:** Україна, 49019, Дніпропетровська область, місто Дніпро, вулиця Академіка Белелюбського, будинок № 36, офісне приміщення 509.

* На період дії карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, особистий прийом споживачів Компанією тимчасово призупинено. Споживачі, які мають бажання звернутись до Компанії, можуть звертатись письмово.

Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

Компанія приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення та Закону про персональні дані.

Письмове звернення у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, установлених у цьому Порядку.

Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником із зазначенням дати.

Звернення осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове звернення під час прийому в приміщенні, в якому може проводитися прийом споживачів, записується (реєструється) працівником Компанії.

Реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Компанії в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший - залишається в Компанії для розгляду та надання відповіді.

Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Компанії. Датою подання такого звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти (e-mail) Компанії в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Датою подання електронного звернення / запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного сайту Компанії, а тих, що надійшли в неробочий день і час, - наступний робочий день після дня подання такої форми.

Усне звернення, що надходить на гарячу лінію, реєструється працівником Компанії.

Особа в усному зверненні зазначає наступну інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії).

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Компанії, у строк, визначений Законом про звернення, пересилається за належністю до відповідного органу, колекторської компанії, фінансової або іншої установи (організації), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує уповноважена особа Компанії.

Відповідь на звернення оформляється на бланку Компанії та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Відповідь за результатами розгляду звернення, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне звернення надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом керівництва Компанії або уповноваженої особи Компанії.

Компанія надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особі, яка подала таке звернення через засоби електронного зв'язку.

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

Строк розгляду звернення визначається в календарних днях з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

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

Споживачі мають право подавати звернення до Компанії особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення).

Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

Компанія не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення, та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;

2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

3) повторне звернення від одного й того самого споживача з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення;

5) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до компетенції Компанії та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

Рішення про припинення розгляду звернення приймає керівництво Компанії. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Компанії та її співробітників, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж **один місяць** із дня надходження до Компанії, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, - не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 днів**.

Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити інший орган, установу (організацію), надається в строки, визначені Законом про звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

Звернення (пропозиція, заява, скарга) споживачів, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, передаються на розгляд керівництва Компанії і розглядаються відповідно до Законів України «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», «Про комітети Верховної Ради України».

Відповідь за результатами розгляду звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшло в інтересах споживачів від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається авторові за підписом керівництва Компанії.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», розглядаються керівником Компанії, а в разі його відсутності - особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника Компанії.

Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

Організація проведення особистого прийому в Компанії

Особистий прийом у Компанії проводиться

- 1) керівництвом Компанії;
- 2) уповноваженими особами Компанії.

Участь законного представника/уповноваженої особи та додаткова участь осіб, які перебувають у родинних зв'язках із споживачами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з **графіком** особистого прийому (далі – графік), що затверджується керівником Компанії або особою, на яку покладено виконання обов'язків керівника Компанії.

Інформація про порядок проведення особистого прийому та графік розміщуються на сторінці офіційного сайту Компанії та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду споживачів місцях.

Запис на особистий прийом здійснюється:

- 1) через гарячу лінію;
- 2) особисто або через законного представника.

Запис на особистий прийом припиняється за п'ять робочих днів до дати його проведення.

Компанія відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- 1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Компанії і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;
- 2) звернення, у якому повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення або, якщо з часу його надходження минув визначений Законом про звернення строк розгляду, проте відповідь не надавалася;
- 3) оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення, відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію;
- 4) зміст порушеного питання не належить до компетенції Компанії та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Компанією.

Особі, яка звертається з питань, згідно з вищевикладеними підпунктами 1 - 3 Порядку, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Компанії.

Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

Особі, яка звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до уповноваженої особи Компанії.

Особу, яка не згодна на особистий прийом уповноваженою службовою особою Компанії, записують на найближчий особистий прийом до керівника.

Особі, яка записується на особистий прийом до керівника для оскарження дій або рішень фінансової установи, з якою Компанія уклала договір доручення про врегулювання простроченої заборгованості, їй пропонується звернутися до такої фінансової установи з метою отримання такого рішення.

Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, його стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

Компанія може здійснювати відеофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Повідомлення про відеофіксацію особистого прийому розміщуються на інформаційних стендах у приміщенні, в якому проводиться особистий прийом, і доводяться до відома осіб, записаних на особистий прийом, перед його початком.

Споживач та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;

2) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;

3) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;

4) зміст порушеного питання.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

1) дату, час і місце проведення особистого прийому;

2) потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;

3) порядок надання доступу до приміщень Компанії відповідно до вимог пропускового та внутрішньо-об'єктового режиму в будівлі Компанії;

4) можливу зміну послідовності особистого прийому керівником/уповноваженою особою Компанії, яка його проводить;

5) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;

6) ліміт часу на прийом (30 хвилин).

Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» у разі наявності документів, що підтверджують присвоєння цього звання або статусу, здійснюється першочергово.

Особистий прийом проводиться в приміщенні Компанії.

Споживач пред'являє документ, що посвідчує його особу, з метою отримання доступу до приміщення Компанії, у якому проводиться особистий прийом.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з керівником або уповноваженою особою Компанії, який (яка) проводить особистий прийом.

Керівник або уповноважена особа Компанії під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

Працівник Компанії, який супроводжує проведення особистого прийому, за потреби здійснює оформлення письмового звернення від імені споживача з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою:

«Записано з моїх слів та зачитано» подається споживачеві на підпис (якщо є фізична можливість підписати).

Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення споживачів.