

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Наказом № 120922/1  
Директора ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»  
від 12 вересня 2022 року

\_\_\_\_\_ Директор  
ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»  
Денис Комаровський

*Набрання чинності з 12 вересня 2022 року*

**ПОРЯДОК**

**РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ У  
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС»**

**м. Київ  
2022 рік**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів у Товаристві з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС» (далі – Порядок) є внутрішнім документом Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС» (далі – Товариство), який встановлює єдиний процес приймання, реєстрації, розгляду та аналізу звернень, що надходять до Товариства всіма доступними для подання каналами.

1.2. Цей Порядок визначає обов'язки та повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд всіх звернень здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та цього Порядку. Порядок розроблено на підставі Закону України "Про звернення громадян" № 393/96-ВР від 02.10.1996 р. (із змінами) (далі - Закон).

1.3. Порядок розроблено з метою:

- дотримання законодавства України про звернення громадян;
- забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, надання роз'яснень, задоволення законних вимог заявників та запобігання можливим порушенням;
- підвищення бізнес-репутації Товариства шляхом налагодження прозорості, конструктивної взаємодії з Клієнтами;
- покращення ефективності роботи Товариства;
- створення упорядкованої системи обліку звернень та їх аналізу.

1.4. Терміни та скорочення в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

**Вебсайт** - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <http://asterfinans.uaфин.net>, який є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

**Заявник** – Клієнт, Споживач, Третя особа, громадянин, який в установленому порядку подав звернення до Товариства;

**Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

**Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства)** - програмно-апаратний комплекс Товариства, що для клієнта складається з Вебсайту Товариства, що забезпечує надання фінансових послуг Товариством та містить іншу інформацію/документи, пов'язані з наданням Товариством фінансових послуг;

**Клієнт** - будь-яка особа (у тому числі Споживач), яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами Товариства;

**Кредитний договір** - договір, що укладається за допомогою ІТС Товариства між Товариством та Споживачем щодо надання кредиту/позики Споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором;

**Споживач** - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариством.

**Треті особи** - фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Кредитних договорів, в тому числі законні представники Споживачів, але які звертаються до Товариства у відповідності до вимог чинного законодавства.

1.5. Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві.

## 2. ФОРМИ ТА КАНАЛИ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. Заявники мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності Товариства з надання фінансових послуг, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх прав і законних інтересів, а також зі скаргами про можливе їх порушення.

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

2.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб,

а саме:

- Поштою: м. Київ, вул. Гната Юри, будинок 9 кім.34. Звернення повинно бути підписано Заявником.
- Email на d.komarovskyi1980@gmail.com. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону.
- Зателефонувати до Відділу підтримки клієнтів за номером +380506216373.
- особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства. Прийом Клієнтів за місцезнаходженням Товариства припинено до закінчення карантину, встановленого Постановою Кабінету Міністрів України №1236 від 09.12.2020 року.

### **3. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

3.1. Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

3.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру **Національного Банку України** за телефоном **0-800-505-240**.

- створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет- представництва **Національного банку України**.  
<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

- направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

- подати письмове звернення на адресу 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

### **4. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

4.1. Усі Звернення, що надходять до Товариства, крім Звернень, які надходять до Відділу підтримки клієнтів, приймаються та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронному вигляді, за формою визначеною **Додатком 2**.

4.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.3. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

- 4.5. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
- 4.6. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.
- 4.7. Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Споживачів, що ведуться в ІТС Товариства, а реєструються в загальному порядку.
- 4.8. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.
- 4.9. Усні звернення, подані клієнтом особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.
- 4.10. Особистий прийом громадян ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знаходиться за юридичною адресою Товариства.
- 4.11. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом директора Товариства.
- 4.12. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером +380506216373. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує клієнта щодо:
- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
  - необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
  - порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму;
  - попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;
- 4.13. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

## **5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ**

- 5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».
- 5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».
- 5.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.
- 5.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді.
- 5.5. У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України, реєстрація таких запитів здійснюється в окремому електронному журналі.
- 5.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## **6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ**

- 6.1. Прийом Відділом підтримки клієнтів телефонних дзвінків за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону +380506216373, інформація про який розміщується на Вебсайті Товариства.
- 6.2. Графік роботи Відділу підтримки клієнтів :

▪ Будні 10:00 - 17:00

6.3. Відділ підтримки клієнтів розглядає наступні звернення:

- Звернення з питань питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку укладання та виконання кредитного договору;
- Звернення щодо технічних питань роботи Вебсайту, та інші питання, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.
- Відповіді на Звернення, що розглядаються Відділом підтримки клієнтів, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

6.4. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Відділу підтримки клієнтів, співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику залишити звернення у будь-який інший спосіб, відповідно до чинного законодавства та цього Порядку.

6.5. Звернення Споживачів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Споживача.

6.6. У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Відділу підтримки клієнтів має право припинити спілкування з таким Заявником.

## **7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

7.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше ніж 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник структурного підрозділу встановлює необхідний термін для його розгляду. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

7.2. Товариство на вимогу Споживача, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надає змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за Кредитним договором та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за Кредитним договором або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Кредитним договором спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за Кредитним договором надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги Споживача, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі Споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди Споживача на передавання такої інформації цій особі.

7.3. Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

7.4. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

7.5. Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10

(десяти) календарних днів.

7.6. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

## **8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів.

8.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки.

8.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

8.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

8.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства.

**Додаток № 1 до Порядку  
розгляду звернень (скарг)  
споживачів у Товаристві з  
обмеженою відповідальністю  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ  
«АСТЕР-ФІНАНС»**

Директору ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»  
Єрмаку В.О.  
ПІБ заявника \*

Адреса:\* м. \_\_\_\_\_

Район \_\_\_\_\_

Обл. \_\_\_\_\_

вул. \_\_\_\_\_

буд. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

№ кредитного договору \_\_\_\_\_

Ідентифікаційний код № \_\_\_\_\_

Контактний телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ЗВЕРНЕННЯ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*- згода на обробку персональних даних*

\_\_\_\_\_

*дата*

\_\_\_\_\_

*підпис заявника\**

**Додаток № 2 до Порядку розгляду  
звернень (скарг) споживачів  
у Товаристві з обмеженою  
відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС»**

**ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ**

Номер реєстрації (з/п)	Дата отримання звернення	ПІБ клієнта/третьої особи, яка звернулась	Тип заяви (звернення, пропозиція, скарга, подяка, претензія)	Дата надання відповіді