

# ВИТЯГ З ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА СКАРГ ТОВ «ФК «ОКТАВА ФІНАНС»

(затверджено наказом директора ТОВ «ФК «ОКТАВА ФІНАНС» № 17-од від  
07.10.2024)

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дане Положення про порядок реєстрації та розгляду звернень та скарг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ОКТАВА ФІНАНС» (далі – Положення) розроблене відповідно до Конституції України, Закону України

«Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199 (далі – Постанова НБУ №199), Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 № 163 (далі – Постанова НБУ №163), та інших нормативних документів, нормативно-правових актів та роз'яснень Національного банку України, що регулюють питання у сфері корпоративного управління в надавачах фінансових послуг.

1.2. Положення встановлює вимоги до роботи зі зверненнями заявників, у тому числі споживачів фінансових послуг, а саме порядок дій працівників ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ОКТАВА ФІНАНС» (далі – Товариство) при прийомі, реєстрації та розгляді звернень заявників та споживачів фінансових послуг, строки та вимоги до надання відповідей, а також повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення.

1.3. Звернення заявників та споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

1.4. Дане Положення встановлює:

- опис взаємодії працівників структурних підрозділів Товариства при роботі зі зверненнями заявників, у тому числі споживачів фінансових послуг, відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;

- регламентацію термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідними структурними підрозділами Товариства;

- процедури підготовки, погодження та надання відповідей на звернення.

1.5. Терміни та визначення що використовуються в цьому Положенні:

1) поштова адреса Товариства – адреса місцезнаходження Товариства: 01133, Україна, місто Київ, вул. Євгена Коновальця, будинок 36-В;

2) звернення – викладені заявником та адресовані Товариству в письмовій, електронній або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

3) пропозиція (зауваження) – звернення заявника, де висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності Товариства, а також думки щодо врегулювання спірних питань.

4) заява (клопотання) – звернення заявника 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, його посадових осіб або осіб, залучених до надання фінансових послуг, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

5) скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів

заявника, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства або його посадових осіб;

6) споживач – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства або користується послугами Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю;

7) заявник – споживач/клієнт, третя особа або їх/його законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

8) клієнт – будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до Товариства чи користується послугами Товариства;

9) треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів про надання фінансових послуг, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники споживачів або заявляють особисті вимоги, або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Товариством;

10) вебсайт – інтернет-сторінка Товариства, що розміщена за посиланням: <https://octava-ua.com>;

11) журнал вхідної/вихідної кореспонденції – журнал, що ведеться в електронній формі, де реєструється вхідна кореспонденція, у тому числі звернення в письмовій формі, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку, а також вихідна кореспонденція, у тому числі відповіді на звернення в письмовій формі;

12) журнал реєстрації звернень – журнал, що ведеться в електронній формі, де реєструються звернення в усній формі, що надійшли на номер телефону +380 (44) 334 35 01, та у формі повідомлення на електронні адреси Товариства [info@octava-ua.com](mailto:info@octava-ua.com) або [compliance@octava-ua.com](mailto:compliance@octava-ua.com), форма якого визначена Додатком 1 до Положення;

13) Відповідальна особа з контролю за дотриманням норм (комплаєнс) – посадова особа відділу з контролю за дотриманням норм (комплаєнс) або особа, на яку покладена функція такого підрозділу;

14) Відповідальна особа з документообігу – працівник товариства, до посадових обов'язків якого належить адміністрування вхідної та вихідної кореспонденції, приймання вхідних телефонних дзвінків на номер телефону +380(44) 334 35 01.

1.6. Вимоги і процедури, викладені у цьому Положенні, є обов'язковими для виконання всіма співробітниками Товариства.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ЗАЯВНИКА. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ**

2.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення) під час надання Товариством фінансових послуг заявник має право звернутися до Товариства зі зверненням про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе порушення.

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

2.3. Основними принципами розгляду звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх залучених підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством;
- забезпечення зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

2.4. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень.

2.5. Товариство під час організації розгляду звернення щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення згідно з розділом 3 цього Положення, з присвоєнням реєстраційного номера та проставлянням дати реєстрації;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- розглядає звернення;
- інформує заявника про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернення на постійній основі.

2.6. У зверненні має бути зазначено ідентифікаційні дані (для фізичних осіб - прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання заявника [адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації], для юридичної особи – повне найменування, код ЄДРПОУ, посада, прізвище, ім'я та по батькові уповноваженого представника, адреса для листування), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, претензії чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса, на яку заявнику надсилається відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді (для звернення, яке надсилається на електронну пошту Товариства, та електронного звернення). Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, проте, наведену у відповідному зверненні інформацію Товариство може використовувати для мінімізації виявлених ризиків.

2.7. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п.2.6. цього Положення, у разі такої можливості, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 робочих днів від дня його надходження.

2.8. Звернення, що направляються на розгляд Товариства можуть бути адресовані/доставлені у вигляді:

- усного звернення, яке здійснюється заявником безпосередньо за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером +380 (44) 334-35-01;

- письмово, в паперовій формі та направлені засобами поштового зв'язку, та/або кур'єрською службою на поштову адресу Товариства. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й чітко, 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 України порядку;

- письмово, в електронній формі та направлено з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну адресу Товариства [info@octava-ua.com](mailto:info@octava-ua.com) або [compliance@octava-ua.com](mailto:compliance@octava-ua.com). Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати, або мати електронний підпис заявника у відповідності до Закону України «Про електронні довірчі послуги». 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.

2.9. Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

2.10. Працівники Товариства під час телефонної розмови з заявниками повинні дотримуватися наступних правил:

- розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення компанії, працівника (зазначення ім'я);

- вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування, а працівник Товариства володіє нею на рівні,

достатньому для спілкування та надання пояснень заявнику;

- уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

- у випадку застосування заявником ненормативної лексики, образ, а також, якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник відповідного підрозділу Товариства має право припинити спілкування з таким заявником.

2.11. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі, Відповідальна особа з документообігу/Відповідальна особа з контролю за дотриманням норм (компласнс) інформує заявника про необхідність подання звернення у письмовому вигляді, та повідомляє про способи надсилання/подання звернення до Товариства, та, у разі необхідності, про надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

2.12. Товариство аналізує отримані звернення, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

## **6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

6.1. Письмові (паперові та електронні) звернення розглядаються і вирішуються у терміни, визначені законодавством України, а саме:

- звернення заявників (клієнтів/третіх осіб) не більше 30 (тридцяти) днів з дня його надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня його отримання (реєстрації) Товариством. Якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 90 календарних днів – з наданням проміжної відповіді про те, що звернення потребує додаткового часу для розгляду;

- запит поліції – протягом 10 (десяти) днів від дня його отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше строку, зазначеному у запиті поліції;

- адвокатський запит – протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі, якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

- запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів;

- запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткового терміну для надання відповіді, відповідальний за підготовку відповіді працівник Товариства направляє клопотання про продовження терміну для надання відповіді).

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

6.3. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

6.4. Електронні звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 5 (п'яти) робочих днів. Звернення, які потребують додаткового вивчення – протягом 10 (десяти) робочих днів.

## 8. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

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 Товариства [compliance@octava-ua.com](mailto:compliance@octava-ua.com) 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 6 цього Положення.

8.2. 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

8.3. Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

8.4. Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

8.5. Споживач може звернутися до Національного банку України:

- через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240;

- особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);

- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;

- направленням електронного звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);

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

- поданням письмового звернення на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.