

## ТОВ «САНІГО»

ЄДРПОУ: 43604788

Адреса: 01054, Україна, Київ,  
вул. Пирогова, буд. 10-Г, офіс 14

---

### ПОРЯДОК ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «САНІГО», УКЛЮЧАЮЧИ ПРО НЕДОТРИМАННЯ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

Терміни та скорочення в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

**Заявник** – 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;

**Кредитний договір** – договір щодо надання кредиту/позики споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором та до врегулювання простроченої заборгованості по якому було залучене Товариство;

**Споживач** - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір, до врегулювання простроченої заборгованості по якому було залучене Товариство.

**Товариство** - ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «САНІГО, ЄДРПОУ 43604788;

**Треті особи** - фізичні особи, які не мають укладених Кредитних договорів, в тому числі законні представники споживачів, але які звертаються до Товариства у відповідності до вимог чинного законодавства.

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

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

Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою

осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

- Поштою: вул. Пирогова, буд. 10-Г, офіс 14, Київ, 01054. Звернення повинно бути підписано Заявником.
- Email на [info@sanigo.com.ua](mailto:info@sanigo.com.ua). Звернення повинно бути оформлене згідно Закону.
- Зателефонувати за номером 0443449140.

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.

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, а також колекторських компаній. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Усі Звернення, що надходять до Товариства, приймаються та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронному вигляді.

Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця. 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. 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. 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. 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. 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. Усні звернення, подані клієнтом особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі.

Особистий прийом громадян ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за юридичною адресою Товариства. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом директора Товариства. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером 0443449140. 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;

Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже

розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

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. 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. 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.

Товариство на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій статті 25 Закону України "Про споживче кредитування" (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або

шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Кредитним договором спосіб. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання таких підтвердних документів. Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-денного строку.