

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»
№ 55 від 16.09.2026 року

Порядок розгляду звернень споживачів та інших осіб ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»

Нова редакція | 2026 рік

Київ 2026

1 Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає єдині вимоги до приймання, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення споживачів фінансових послуг та інших осіб, що надходять до ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298 (далі - Товариство).

1.2. Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Про споживче кредитування», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правових актів Національного банку України та інших актів законодавства України.

1.3. Порядок є обов'язковим для працівників Товариства в межах їхніх посадових обов'язків. Рішення за зверненням має бути законним, обґрунтованим, мотивованим і викладеним зрозуміло для заявника.

1.4. Інформація про вимоги до взаємодії зі споживачами та іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості оприлюднюється на вебсайті Товариства у розділі «Інформація, яка має бути розкрита».

1.5. Подання звернення до Товариства не обмежує право особи звернутися до Національного банку України, суду або іншого компетентного органу.

2 Терміни та відомості про Товариство

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298, включене до Державного реєстру фінансових установ та має ліцензію на діяльність фінансової компанії з правом надання фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит. Відомості про зміну обсягу ліцензії внесено до Державного реєстру фінансових установ 07.09.2026.

Товариство не здійснює видачу нових кредитів і не пропонує нових кредитних продуктів. Фактична діяльність Товариства полягає у набутті прав вимоги за кредитними договорами та врегулюванні заборгованості.

Звернення - викладені в усній або письмовій формі пропозиції, заяви, клопотання, скарги, запити чи інші повідомлення, адресовані Товариству.

Заявник - споживач, його належним чином уповноважений представник або інша фізична чи юридична особа, яка звернулася до Товариства.

Споживач - фізична особа, права вимоги до якої за договором про споживчий кредит набуті Товариством у встановленому законодавством України порядку, або інша фізична особа, яка отримує чи має намір отримати фінансову послугу.

Вебсайт - офіційний вебсайт Товариства: <https://www.newcollector.com.ua/>.

НБУ - Національний банк України, який здійснює державне регулювання та нагляд на ринку небанківських фінансових послуг.

Інші терміни вживаються у значеннях, установлених законодавством України.

3 Вимоги до звернень

3.1. У зверненні фізичної особи зазначаються прізвище, ім'я та по батькові за наявності, місце проживання або адреса для листування, суть порушеного питання, прохання чи вимоги, а також електронна адреса або інші засоби зв'язку, якщо відповідь має бути надіслана електронно.

3.2. Письмове звернення має бути підписане заявником із зазначенням дати. Для електронного звернення застосування кваліфікованого електронного підпису не вимагається, якщо інше не встановлено законодавчими та/або нормативними актами України.

3.3. У зверненні юридичної особи зазначаються найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження або адреса для листування, зміст звернення та контактні дані. Звернення представника має містити документи або відомості, що підтверджують його повноваження, якщо такі документи необхідні для розгляду порушених питань.

3.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання чи адреси для листування, не підписане автором, а також звернення, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, крім випадків, прямо передбачених законодавчими та/або нормативними актами України.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання встановлених законодавчими та/або нормативними актами України вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених Законом України «Про звернення громадян».

4 Способи подання звернень

Звернення може бути подано одним із таких способів:

- поштою або особисто за адресою: 01133, Україна, м. Київ, вул. Генерала Алмазова, буд. 13, офіс 601;
- електронною поштою: info@newcollector.com.ua;
- телефоном безкоштовної гарячої лінії: 0 800 20 33 20 у робочі дні з 09:00 до 18:00;
- під час особистого прийому за місцезнаходженням Товариства.

Усне звернення, яке потребує додаткового вивчення або письмової відповіді, може бути зафіксоване працівником Товариства або оформлене заявником письмово. Працівник повідомляє заявнику доступні способи подання звернення та перелік документів, необхідних для його розгляду.

Звернення щодо повернення переplatи разом із документом, що підтверджує оплату, передається до бухгалтерії. У разі підтвердження переplatи кошти повертаються у строк, визначений законодавством і внутрішніми процедурами Товариства.

5 Реєстрація звернень

5.1. Письмові та електронні звернення реєструються юридичним відділом у журналі вхідної кореспонденції. Зверненню присвоюються дата надходження та реєстраційний номер.

5.2. Звернення, отримане в робочий час, реєструється у день надходження або не пізніше наступного робочого дня. Звернення, отримане в неробочий час, вихідний чи святковий день, реєструється наступного робочого дня.

5.3. На вимогу особи, яка подала паперове звернення особисто, на її примірнику проставляються дата прийняття та вхідний номер.

5.4. Усне звернення, яке не може бути вирішене під час розмови, фіксується відповідальним працівником і передається юридичному відділу. Такі звернення і відповіді зберігаються відповідно до внутрішніх документів Товариства та вимог законодавства.

6 Розгляд звернень та надання відповідей

6.1. Юридичний відділ розпочинає розгляд звернення після його реєстрації, визначає відповідального виконавця та, за потреби, запитує інформацію у відповідних структурних підрозділів.

6.2. Відповідь підписується директором Товариства або іншою уповноваженою особою та реєструється у журналі вихідної кореспонденції.

6.3. Відповідь надсилається способом, зазначеним заявником. Якщо спосіб не зазначено, відповідь надсилається каналом, яким надійшло звернення, якщо інше не зазначено діючим законодавством України.

6.4. Відповідь має містити результати розгляду, обґрунтування прийнятого рішення та, за потреби, роз'яснення порядку його оскарження. Не допускається розголошення інформації з обмеженим доступом та персональних даних без належної правової підстави.

6.5. Депутатські звернення і запити, адвокатські запити, запити НБУ, правоохоронних та інших державних органів розглядаються у порядку і строки, установлені спеціальним законодавством або зазначені у відповідному запиті.

7 Строки розгляду

7.1. Звернення громадян розглядаються у строк не більше одного місяця від дня надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

7.2. Якщо у місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена особа встановлює необхідний строк розгляду та повідомляє заявника. Загальний строк вирішення питань не може перевищувати сорока п'яти днів.

7.3. Адвокатський запит розглядається протягом п'яти робочих днів. У випадках, передбачених законом, строк може бути продовжено до двадцяти робочих днів із письмовим повідомленням адвоката не пізніше п'яти робочих днів від дня отримання запиту.

7.4. Строки розгляду звернень, запитів і вимог НБУ та інших державних органів визначаються законодавством і самим документом. За наявності підстав питання про продовження строку узгоджується з відповідним органом у встановленому порядку.

7.5. Якщо останній день строку припадає на вихідний, святковий або інший неробочий день, останнім днем строку є перший після нього робочий день.

8 Контроль і відповідальність

8.1. Працівники, залучені до розгляду звернень, відповідають за повноту, достовірність і своєчасність наданої інформації в межах своїх посадових обов'язків.

8.2. Звернення, за яким надано проміжну відповідь, не знімається з контролю до надання остаточної відповіді або завершення необхідних заходів.

8.3. У разі зміни законодавства цей Порядок застосовується в частині, що не суперечить чинному законодавству. Відповідальна особа ініціює внесення змін до Порядку.

9 Звернення до Національного банку України

Звернення до Товариства не позбавляє споживача права звернутися до Національного банку України або до суду. Актуальні способи подання звернення до НБУ наведені в розділі «Звернення громадян» на офіційному вебсайті НБУ:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Національний банк України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; телефон 0 800 505 240; електронна пошта nbu@bank.gov.ua.

10 Права та обов'язки сторін

10.1. Заявник має право подати звернення, отримати відповідь у встановлений строк, користуватися правом на представництво та оскаржити рішення, дії чи бездіяльність Товариства у встановленому діючим законодавством України порядку.

10.2. Заявник зобов'язаний зазначати достовірні відомості, чітко викладати суть питання, додавати документи, необхідні для розгляду, та не зловживати своїми правами.

10.3. Товариство зобов'язане забезпечити доступні канали подання звернень, об'єктивний і своєчасний розгляд, захист персональних даних та контроль виконання прийнятих рішень.

Додаток 1 Форма письмового звернення

Директору ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»
ЄДРПОУ 43170298

Прізвище ім'я по батькові

Адреса для листування

Номер кредитного договору

РНОКПП

Контактний телефон

Електронна адреса

Бажаний спосіб отримання
відповіді

ЗВЕРНЕННЯ

Надаю згоду на обробку моїх персональних даних у межах, необхідних для розгляду цього звернення, відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Прошу надати відповідь способом, зазначеним у цій формі. У разі надання відповіді електронною поштою або телефоном не потребує додаткового надсилання паперової відповіді, якщо інше не передбачено законом.

Дата _____

Підпис _____

*** обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.**