

ЗАТВЕРДЖЕНО

**наказом Директора
ТОВ «ОЛІМП ФІНАНС ГРУП»
від «23» лютого 2026 року № 23/02/ОД-1**

_____ О. В. Мельниченко

**ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розгляду звернень споживачів
ТОВ «ОЛІМП ФІНАНС ГРУП»
(нова редакція)**

Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Цим Положенням визначено процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду; загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів.

Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативних актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України, положень Товариства.

1.2. Положення розроблено у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових актів України.

Розділ 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

2.1. Товариства зобов'язане:

- забезпечити приймання, зберігання та облік поданих звернень Споживачів;
- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- на прохання Споживача запрошувати його на засідання щодо розгляду його заяви чи скарги;
 - скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
 - забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
 - письмово повідомляти Споживача про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
 - вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано Споживачу в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання Споживача не пізніш як у місячний термін

довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим особам;

- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг Споживачів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

2.2. Споживач має право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами будь-яким з наступних способів:

- з усним зверненням, звернення на телефонну лінію Товариства;

- письмове звернення, шляхом направлення засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: Україна, 03110, місто Київ, вулиця Преображенська, будинок 23, офіс 21;

- письмове звернення, шляхом направлення електронного листа на електронну адресу Товариства: info.olimpfinance@gmail.com;

- звернутись особисто з усним зверненням за місцезнаходженням Товариства.

2.3. Споживач має право звернутись зі зверненнями до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

2.3.1. Національного банку України:

- за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ-8, 01601.

- для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, буд. 11-б, м. Київ-8, 01601;

- для подання електронного звернення, шляхом заповнення та надсилання встановлено форми на електронну адресу nbu@bank.gov.ua.

Форму електронного звернення можна завантажити за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

- за телефонним дзвінком за номером телефону [0 800 505 240](tel:0800505240) або [+380 44 298 65 55](tel:+380442986555) (Робочі години: пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45);

- за допомогою форми електронного звернення громадянина розміщеного у розділі “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

2.3.2. Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

- за телефонним дзвінком за номерами телефонів: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія;

- шляхом надсилання звернення на електронну адресу: head@consumer.gov.ua;