Kredoleasing

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Правління
ТОВ "КРЕДОЛІЗИНГ"
Протокол № 7-2024 від 31.05.2024 р.

Голова Правління _____ І. Рябуха

ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДОЛІЗИНГ»

м. Львів – 2024 р.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДОЛІЗИНГ» (далі по тексту у відповідних відмінках - Порядок) є окремим внутрішнім нормативним документом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДОЛІЗИНГ» (далі по тексту - Товариство), який, серед іншого, визначає права і обов'язки Товариства та споживачів фінансових послуг Товариства; порядок взаємодії та розгляду Товариством звернень (скарг) клієнтів/споживачів фінансових послуг та інших заявників; контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг й взаємодії із клієнтами/споживачами фінансових послуг, в тому числі контроль Товариства за діями осіб, залучених ним для врегулювання простроченої заборгованості; порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг; а також містить інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Даний Порядок розроблено на виконання норм законодавства України про фінансові послуги та умови здійснення діяльності з надання фінансових послуг, з урахуванням норм Цивільного та Господарського кодексів України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про фінансовий лізинг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Правління Національного банку України від 29.12.2023 № 199, Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 № 163, інших нормативно-правових актів Національного банку України та чинного законодавства України.

У випадку прийняття нових нормативно-правових актів, які регулюють діяльність Товариства в частині захисту прав споживачів фінансових послуг, або внесення у вищевказані нормативно-правові акти в установленому законодавством порядку змін, Товариство має керуватися положеннями таких нових або змінених нормативно-правових актів.

У разі невідповідності будь-якої частини/положення даного Порядку чинному законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів або внесенням змін в діючі нормативно-правові акти, на які є посилання в цьому Порядку, даний Порядок не втрачає чинність і буде діяти в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України.

1.3. Метою цього Порядку є врегулювання процедури взаємодії між Товариством та споживачами фінансових послуг Товариства, в тому числі в частині порядку отримання звернень споживачів фінансових послуг Товариства, їх розгляду та надання відповідей на такі звернення. Розгляд звернень споживачів/Клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

1.4. Цей Порядок є внутрішнім нормативним документом Товариства, підлягає розміщенню на веб-сайті Товариства, є обов'язковим для виконання та використання в роботі всіма посадовими особами та працівниками Товариства, а також третіми особами (у разі їх залучення Товариством), які приймають участь у наданні Товариством послуг з фінансового лізингу та/або безпосередньо залучені до їх надання або приймають участь/безпосередньо залучені для врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві.

1.5. У цьому Порядку наведені нижче терміни/поняття та скорочення вживаються в такому значенні:

Звернення – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник – Споживач/Клієнт/Третя особа або його/її законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

Споживач (споживач фінансових послуг) – фізична особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до Товариства або вже користується такими послугами Товариства та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

Клієнт – фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа-підприємець або юридична особа, яка звертається до Товариства та/або посередника за отриманням фінансової послуги Товариства або вже користується такими послугами Товариства та/або посередника;

Третя особа – фізична особа, з якою Товариство не має укладених договорів з надання фінансової послуги, але яка звертається до Товариства як близький родич, законний представник Споживача або заявляє особисті самостійні вимоги або вважає, що її особисті права та інтереси зачіпаються/порушуються Товариством;

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: https://kredoleasing.com/. Веб-сайт Товариства є частиною інформаційної системи Товариства;

Товариство – юридична особа, яка, у встановленому законодавством України порядку, набула статус фінансової компанії і має право надавати фінансові послуги. В рамках цього Порядку під терміном «Товариство» розуміється ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДОЛІЗИНГ» (ідентифікаційний код юридичної особи 44337826);

Фінансовий лізинг - вид правових відносин, за якими Товариство як лізингодавець зобов'язується відповідно до договору фінансового лізингу на строк та за плату, визначені таким договором, передати Клієнту як лізингоодержувачу у володіння та користування як об'єкт фінансового лізингу майно, що належить Товариству на праві власності та набуте ним без попередньої домовленості із Клієнтом, або майно, спеціально придбане Товариством у продавця (постачальника) відповідно до встановлених Клієнтом специфікацій та умов;

Договір фінансового лізингу – договір, за яким Товариство надає Клієнтам послуги з фінансового лізингу.

Послуга з фінансового лізингу – операція з фінансовими активами, яка полягає в набутті Товариством у власність, з метою подальшої його передачі Клієнту у володіння і користування, майна у продавця (постачальника) відповідно до встановлених Клієнтом специфікацій та умов або передачею Товариством Клієнту у володіння та користування як об'єкта фінансового лізингу майна, що вже належить Товариству на праві власності та набуте ним без попередньої домовленості із Клієнтом, на визначений строк не менше одного року за встановлену плату (лізингові платежі) на підставі договору фінансового лізингу;

Журнал вхідної кореспонденції – журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення (останні з обов'язковим накладенням електронного підпису) та інша вхідна кореспонденція, що надійшли на адресу Товариства, в тому числі адресу електронної пошти, будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції – журнал, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція Товариства;

Національний Банк України (НБУ) – орган державної влади, який здійснює державне регулювання, ліцензування і нагляд на ринку фінансових послуг, наділений функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг;

Державні органи – інші, ніж НБУ, органи державної влади - регулюючі, наглядові та правоохоронні органи (в т.ч. органи кіберполіції, служби безпеки);

Структурні підрозділи Товариства/працівники Товариства, задіяні у отриманні та розгляді звернень споживачів – менеджер з продажу, менеджер-координатор, юрист, а також член

Правління Товариства, який, за окремим розпорядженням керівника Товариства, очолює та координує роботу по взаємодії зі Споживачами, уповноважений розглядати Звернення Споживачів, інформувати Споживачів та захищати їх права. За необхідності та з метою належного, повного та всебічного розгляду Звернень й надання відповіді на Звернення, окрім вищеперерахованих структурних підрозділів/працівників Товариства можуть бути задіяні й інші.

1.6. Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами України та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів фінансових послуг, а також визначає механізм захисту прав споживачів та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному веб-сайті, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:
- про право споживачів фінансових послуг звертатися (подавати, надсилати) до Товариства із відповідними зверненнями, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі письмових звернень до Товариства шляхом направлення листів електронною поштою на адресу: info@kredoleasing.com, чи адресу місцезнаходження Товариства, яка міститься в ЄДР та зазначена на веб-сайті у реквізитах Товариства;
- про реквізити органів державної влади з питань захисту прав споживачів;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які може бути надіслане звернення до НБУ, номерів контактних телефонів, робочих годин та інформації щодо можливості запису на прийом з адресою громадської приймальні;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба), з зазначенням поштової та електронної адрес, на які може бути надіслане звернення до вказаного державного органу, а також контактних номерів телефонів його цілодобової гарячої лінії (Call-центру);
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до судових органів за захистом своїх порушених прав та законних інтересів (судове врегулювання спору) відповідно до законодавства України.

2.3. Інформування Товариством споживачів фінансових послуг відбувається шляхом публікації відповідної інформації на своєму веб-сайті згідно вимог щодо її розміщення, встановлених, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про фінансовий лізинг», Положенням про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженим Постановою Правління Правління Національного банку України від 29.12.2023 № 199, Положенням про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженим Постановою Правління Національного банку України від 05.11.2021 № 114.

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації відповідно до вимог законодавства України щодо самого Товариства як надавача фінансових послуг, щодо послуги фінансового лізингу; надання мінімального обсягу інформації про істотні характеристики цієї послуги та умови її надання, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті Товариства, у рекламі, в проекті договору про надання фінансових послуг, до моменту надання послуги (перед укладенням договору про надання фінансової послуги) та під час користування послугою з фінансового лізингу; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством

України. Крім цього, Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, що підтверджується особистим підписом споживача фінансових послуг на іншому примірнику такого договору і підтверджує документально виконання Товариством вищевказаного обов'язку перед споживачем.

2.5. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:
- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права Клієнта порівняно з правами, встановленими законом;
- у разі наявності в договорі про надання фінансової послуги нечіткого або неоднозначного положення (у тому числі щодо тлумачення прав та обов'язків сторони договору) за участю споживача фінансових послуг, такі положення договору тлумачаться на користь споживача.

2.6. Товариство забезпечує споживачам фінансових послуг Товариства захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного і свідомого рішення під час оформлення придбання фінансової послуги (без нав'язування її придбання), та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В ТОВАРИСТВО

3.1. З метою надання рекоменданцій/висловлення думки щодо діяльності Товариства, сприяння у реалізації закріплених нормами діючого законодавства прав та інтересів, захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг фінансового лізингу, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із різного роду зверненнями, заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про поновлення порушених прав та інтересів.
3.1.1. Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
3.1.2. Пропозиція (зауваження) – звернення Заявника, в якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання наявних або тих, що можуть виникнути у майбутньому, спірних питань в процесі надання Товариством фінансових послуг.
3.1.3. Заява (клопотання) – звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених нормами чинного законодавства і/чи умовами укладеного з ним договору прав та інтересів Заявника або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
3.1.4. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Заявника, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб чи працівників.

3.2. Звернення подається як окремою особою Заявником (індивідуальне звернення), так і може бути подане групою осіб Заявників (колективне звернення).

3.3. У Зверненні обов'язково має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), адреса реєстрації/місце проживання Заявника (окремо адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/адресою реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса Заявника, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства).

Звернення, в якому не зазначене місце проживання/адреса реєстрації, та/або не підписане автором (для письмових звернень, оформлених в паперовій формі), а також

таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається Товариством анонімним і розгляду не підлягає.

Звернення, оформлене без дотримання вищевказаних вимог цього пункту Порядку, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3.4. Звернення може бути подане/направлене на розгляд до Товариства у будь-який із нижченаведених способів:

• письмово (в паперовій формі), засобами поштового зв'язку (рекомендованим, цінним з описом або простим листом) чи кур'єрською службою або нарочно за адресою місцезнаходження Товариства, вказаною на веб-сайті Товариства в розділі "ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМПАНІЮ". Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко та обов'язково має бути підписане особисто Заявником або його уповноваженим належним чином представником із зазначенням дати його написання. Якщо звернення буде підписане уповноваженим представником Заявника, до такого звернення обов'язково має бути доданий документ/посвідчена згідно норм законодавства копія документу, що підтверджує повноваження такого представника на підписання і подання звернення від імені Заявника;

• письмово (в електронній формі), електронною поштою на адресу: info@kredoleasing.com. Таке звернення має бути оформлене згідно норм Закону України «Про звернення громадян». В електронному зверненні обов'язково має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається;

• усне звернення (у форматі «питання-відповідь») за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером: +38 067 401 72 68. Вказана форма звернення не виключає можливість Заявника (у разі такої потреби) звернутися письмово в паперовій або електронній формі в один із вищевказаних способів або звернутися усно шляхом особистого звернення за адресою місцезнаходження Товариства або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Клієнтів;

• особисте усне звернення за адресою місцезнаходження Товариства, вказаною на веб-сайті Товариства в розділі "ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО КОМПАНІЮ", або іншою адресою (в іншому приміщенні), за якою може проводитися прийом Клієнтів. Інформація про таку додаткову адресу/інше приміщення (за наявності таких) вказана на веб-сайті Товариства в розділі "ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ".

3.5. Якщо звернення Заявника стосується запиту про розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, таке звернення складається Заявником довільно, подається письмово в паперовій або електронній формі із дотриманням наступних умов:

3.5.1. Письмовий запит Клієнта-фізичної особи – власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписується:

1) у паперовій формі – власноручним підписом цієї особи, що засвідчується підписом керівника Товариства та/або посередника чи уповноваженої ним особи або нотаріально;

2) в електронній формі – кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом або іншим електронним підписом цієї особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

3.5.2. Письмовий запит Клієнта-фізичної особи має містити таку інформацію:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові;

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків. У випадку, якщо Клієнт-фізична особа через свої релігійні переконання відмовився(лася) від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і має про це відповідну відмітку

в паспорті, тоді зазначаються серія і номер паспорта громадянина України (якщо паспорт у формі книжечки) / номер паспорта громадянина України (якщо паспорт у формі картки).

3.5.3. Письмовий запит Клієнта-юридичної особи – власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписується:

1) у паперовій формі – власноручним підписом її керівника або уповноваженої ним особи;

2) в електронній формі – кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом, або іншим електронним підписом керівника цієї юридичної особи чи уповноваженої ним особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

3.5.4. Письмовий запит Клієнта-юридичної особи має містити таку інформацію:

1) повне найменування юридичної особи;

2) код юридичної особи за ЄДРПОУ;

3) прізвище, власне ім'я та по батькові, найменування посади особи, яка підписала запит.

3.5.5. В разі подання звернення уповноваженою особою Заявника, до такого звернення (запиту) обов'язково має бути поданий документ (належним чином засвідчена копія документа), оформлений відповідно до законодавства України, який підтверджує повноваження такої уповноваженої особи на підписання такого звернення (запиту).

3.6. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариства є: - неупередженість; - об'єктивність; - дотримання вимог чинного законодавства; - строковість розгляду звернення; - швидкість та налагодженість реагування на звернення; - попередження можливості виникнення подібних ситуацій в майбутньому; - взаємодія всіх задіяних підрозділів/працівників Товариства в процесі розгляду та аналізу отриманого звернення; - забезпечення Клієнтам зручної, зрозумілої та безперешкодної можливості для подачі звернень Товариству.

3.7. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік усіх звернень, отриманих від споживачів фінансових послуг.

3.8. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа», затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями).

3.9. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

1) отримання та реєстрація звернення не пізніше наступного робочого дня після надходження/отримання такого звернення. Письмові звернення, що надійшли за адресою місцезнаходження Товариства, реєструються працівником, відповідальним за отримання та реєстрацію поштових звернень, у Журналі вхідної кореспонденції Товариства, який ведеться в електронному вигляді. Під час реєстрації у Журналі вхідної кореспонденції Товариства зверненню клієнта присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Письмові звернення, що подаються працівникам Товариства при особистому зверненні за адресою місцезнаходження Товариства або іншою адресою (в іншому приміщенні), за якою може проводитися прийом Клієнтів, опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги Заявника, який власноруч подав звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації звернення;

2) здійснення первісної оцінки інформації, що міститься у зверненні;

3) розгляд звернення уповноваженим підрозділом/посадовою особою Товариства;

4) інформування споживача фінансових послуг про результати розгляду його звернення;

5) за результатами розгляду звернення, у разі такої необхідності, усунення виявлених порушень та їх наслідків шляхом прийняття уповноваженою особою або керівником Товариства чи виконавчим органом Товариства відповідного рішення за результатами розгляду звернення споживача;
6) періодичний контроль з боку керівника Товариства за якістю та своєчасністю розгляду звернень споживачів на постійні основі.

3.10. Подання (надсилання) звернення до Товариства заявником чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних Товариством відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення та його (її) згоду на розкриття таємниці фінансової послуги.

3.11. Товариство уважно аналізує отримані звернення (особливо скарги) споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати такого аналізу звернень в частині впливу висвітлених у зверненні фактів на інших споживачів фінансових послуг, які хоч і не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації, що й споживач, який подав звернення Товариству.

3.12. До письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду його звернення Товариство, серед іншої інформації, включає: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення звернення, інформацію про часткове або повне задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг, заявлених у зверненні; обґрунтування рішення Товариства з посиланням на законодавство України; перелік заходів, вжитих Товариством у разі підтвердження вказаного у зверненні чи виявленого Товариством самостійно порушення законодавства України.

3.13. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживачем фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.14. Звернення споживача вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на норми діючого законодавства України та\або умови укладеного між Товариством та таким споживачем договору, відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства і висловив у своєму зверненні прохання проінформувати його про результати розгляду звернення.

4. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА

4.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні права:
4.1.1 відмовити в прийнятті та/або у розгляді письмового звернення у випадках визнання його анонімним, передбачених в Законі України «Про звернення громадян», або у разі, якщо воно не відповідає вимогам цього закону, в тому числі якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
4.1.2 відмовити у розгляді повторного звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, а також відмовити у розгляді звернення особи, визнаної судом недієздатною;
4.1.3 самостійно встановлювати строки розгляду кожного конкретного звернення з обов'язковим дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених в Законі України «Про звернення громадян»;
4.1.4 самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд кожного конкретного звернення, а також залучати третіх осіб до процесу розгляду звернень (скарг) споживачів, до процесу взаємодії зі споживачами, в тому числі для врегулювання простроченої заборгованості;

4.1.5 запитувати від Заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для об'єктивного, всебічного та повного розгляду звернення по суті поставлених питань;
4.1.6 має інші права, передбачені чинним законодавством України та умовами договору про надання фінансової послуги, укладеного із споживачем.

4.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні обов'язки:
4.2.1. приймати до розгляду звернення Заявників, оформлені належним чином і подані в установленому порядку;
4.2.2. надавати відповіді на звернення споживачів у строки, передбачені цим Порядком та чинним законодавство України; письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого Товариством рішення;
4.2.3. дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами, встановлених цим Порядком;
4.2.4. забезпечити відповідальне ставлення до всіх споживачів фінансових послуг та належну ділову поведінку з боку посадових осіб і працівників Товариства;
4.2.5. здійснювати контроль за діями третіх осіб, залучених Товариством до процесу розгляду звернень (скарг) споживачів, до процесу взаємодії зі споживачами, в тому числі для врегулювання простроченої заборгованості, в порядку, передбаченому даним Порядком, та відповідно до вимог чинного законодавства України;
4.2.6. забезпечувати реалізацію прав споживачів фінансових послуг та нести відповідальність за допущені порушення прав споживачів фінансових послуг відповідно до чинного законодавства України;
4.2.7. забезпечувати своєчасне надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги Товариства та про його фінансовий стан;
4.2.8. не обмежувати права споживача фінансових послуг у виборі форм і джерел одержання інформації, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України. У разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги, Товариство зобов'язане скласти про це мотивовану відповідь;
4.2.9. виконувати належним чином умови укладених договорів із споживачами фінансових послуг та вимоги чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів та надання фінансових послуг;
4.2.10. скасовувати або змінювати оскаржувані споживачем рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають нормам діючого законодавства або умовам укладеного зі споживачем договору про надання фінансової послуги; невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
4.2.11. забезпечувати поновлення порушених прав споживача, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
4.2.12. вирішувати питання про відповідальність працівників Товариства, з вини яких було допущено порушення;
4.2.13. у разі визнання заяви чи скарги споживача необгрунтованою – надати відповідні роз'яснення та обгрунтування прийнятого за нею рішення;
4.2.14. аналізувати причини виникнення порушень прав споживачів та вживати заходів до усунення причин, що їх породжують.

4.3. Споживач під час взаємодії з Товариством з питань укладення, виконання, зміни та припинення договорів про надання фінансових послуг Товариством, а також з питань подання та розгляду звернень має право на:
4.3.1. належну якість послуг та обслуговування;
4.3.2. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача державною мовою у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

4.3.3. обслуговування державною мовою відповідно до діючого законодавства;
4.3.4. відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, якщо інше не передбачене договором про надання фінансових послу або чинним законодавством України;
4.3.5. захист своїх прав шляхом досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг чи шляхом звернення до суду та інших уповноважених державних органів;
4.3.6. звернення до Товариства із зауваженнями, скаргами, пропозиціями, за роз'ясненнями щодо фінансових послуг Товариства в письмовій або усній формі в порядку передбаченому цим Порядком та нормами діючого законодавства, з правом: – особисто викласти аргументи особі, що перевіряла звернення, та брати участь у перевірці поданого звернення; – подавати додаткові матеріали; – користуватися послугами адвоката або правозахисника, оформивши це уповноваження у встановленому законодавством порядку; – висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
4.3.7. звернення до Національного банку України з питань захисту своїх порушених прав як споживача фінансових послуг, у тому числі у разі порушення Товариством порядку розгляду його звернення як споживача фінансових послуг;
4.3.8. одержання письмової відповіді про результати розгляду свого зверення;
4.3.9. вимагання усунення будь-яких порушень своїх прав на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про фінансові послуги Товариства;
4.3.10. прийняття самостійного, добровільного, свідомого рішення про отримання фінансової послуги Товариства або про відмову від отримання такої послуги до моменту її отримання;
4.3.11. конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надану йому фінансову послугу, крім випадків, встановлених чинним законодавством України;
4.3.12. інші права, що передбачені чинним законодавством України та/або договором про надання фінансових послуг

4.4. Споживач під час взаємодії з Товариством з питань укладення, виконання, зміни та припинення договорів про надання фінансових послуг Товариством, а також з питань подання та розгляду звернень має наступні зобов'язання:
4.4.1. відповідально обирати фінансову послугу, перед укладенням договору про надання фінансових послуг попередньо ознайомитися з положеннями договору про надання фінансових послуг, та з інформацією, яку Товариство розміщує на своєму веб-сайті та надає в письмовому вигляді споживачу, необхідну для отримання фінансових послуг, для прийняття усвідомленого рішення;
4.4.2. звернутися за роз'ясненнями до працівників Товариства щодо умов та порядку надання фінансових послуг Товариством, в разі необхідності - до укладення договору про надання фінансових послуг;
4.4.3. користуватися послугами Товариства згідно з їх цільовим призначенням та дотримуватися умов, що встановлені договором про надання фінансових послуг;
4.4.4. належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян», в тому числі зазначати у зверненні достовірні ідентифікаційні дані про себе, чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, а також вказувати коректну дату звернення. У випадку, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості споживача – обов'язково вказувати реквізити конкретного договору про надання фінансових послуг, щодо заборгованості за яким подається звернення, та усю інформацію про таку заборгованість (сума/и заборгованості, дата/и виникнення, дата/и погашення тощо);
4.4.5. надавати на вимогу Товариства достовірну, повну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання конкретної фінансової послуги та під час виконання договору про надання фінансових послуг, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог чинного законодавства України;

4.4.6. враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням фінансової послуги;

4.4.7. належним чином виконувати інші вимоги та умови, що передбачені чинним законодавством України та укладеним/ими з Товариством договором/ами щодо надання фінансових послуг.

4.4.8. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

5. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) КЛІЄНТІВ/СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ЗАЯВНИКІВ

5.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг/Клієнтів визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

5.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення Клієнтів/споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, доставлені кур'єрською службою доставки):

5.2.1. Всі звернення Клієнтів/споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином згідно вищевкащаних норм законодавства і умов цього Порядку, підлягають обов'язковому прийняттю Товариством та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в Журналі вхідної кореспонденції, що ведеться в електронному вигляді.

5.2.2. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, адреса реєстрації/місце проживання або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні, (окремо адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/адресою реєстрації) та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. 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, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Таке звернення повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десять) днів з дня його надходження. Не розглядаються також й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, а також не розглядаються звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

5.2.3. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу/працівника Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

5.2.4. Після отримання Звернення відповідальний працівник Товариства приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

5.2.5. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що письмово повідомляється Клієнту/споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.2.6. Відповідальний працівник Товариства готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання уповноваженою особою Товариства. У разі, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства або інших працівників Товариства, такий відповідальний працівник направляє запит на відповідний підрозділ/на іншого працівника Товариства (із зазначенням строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Такий працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за

запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді відповідальний працівник виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення. Рішення, прийняті під час розгляду звернення, має бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України та укладеному договору з Клієнтом.

5.2.7. Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом керівника Товариства або особи, яка уповноважена на це згідно Статуту Товариства, окремого наказу керівника Товариства або відповідною довіреністю.

5.2.8. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вихідної кореспонденції, який ведеться в електронному вигляді. Після підписання письмової відповіді уповноваженою особою Товариства та її реєстрації, відповідальний працівник Товариства забезпечує направлення відповіді Заявнику.

5.2.9. Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування, а також дублюється на електрону пошту Заявника (якщо вона була вказана у Зверненні).

5.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені Клієнтами/споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

5.3.1. Електронні звернення мають направлятися Клієнтами/споживачами на електронну пошту Товариства (e-mail) за адресою: info@kredoleasing.com.

5.3.2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на вищевказану електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день. Отримані в робочі дні електронні звернення отримуються працівником Товариства, відповідальним за перевірку поштової скриньки Товариства, реєструються в Журналі вхідної кореспонденції та передаються на розгляд до відповідного структурного підрозділу Товариства/відповідального працівника, який повинен готувати відповіді на такі звернення.

5.3.3. Звернення Клієнтів/споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження на електронну пошту Товариства.

5.3.4. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь Товариства направляється Заявнику у вигляді електронного документа (у вигляді скан-копії належним чином оформленої відповіді Товариства) на його електронну адресу (e-mail), яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на веб-сайті Товариства. Скан-копії таких відправлених відповідей зберігаються в лізингових справах таких Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства.

5.4. Прийом телефонних дзвінків на гарячу лінію Товариства здійснюється за контактними номерами телефонів, розміщеними на веб-сайті Товариства та визначеними у договорі фінансового лізингу.

Відповіді на телефонні Звернення надаються безпосередньо під час такого звернення клієнтів/споживачів в телефонному режимі.

Відповідальний працівник Товариства розглядає та дає відповіді на наступні телефонні звернення Заявників:

- звернення, в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно, щодо умов та порядку виконання договору фінансового лізингу;
- звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання письмової відповіді Заявнику;
- звернення щодо порядку та строків внесення платежів за договорами фінансового лізингу.

Якщо вирішити питання телефонного звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення інформації (для надання додаткової більш детальної/розширеної інформації) або якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити скаргу про роботу Товариства (її працівників), відповідальний працівник Товариства повідомляє Заявника про необхідність направлення ним звернення на адресу Товариства в письмовій формі відповідно до цього Порядку.

5.5. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

5.5.1. Усні звернення, подані Клієнтами/споживачами фінансових послуг особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в письмовій формі в паперовому або електронному вигляді.

5.5.2. Особистий прийом Клієнтів/споживачів фінансових послуг ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за адресою місцезнаходження Товариства.

5.5.3. Особистий прийом Клієнтів/споживачів фінансових послуг ведеться в робочі дні та години роботи Товариства за попередньою домовленістю між Клієнтом/споживачем фінансових послуг та уповноваженою особою Товариства.

5.5.4. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером телефону, вказаним на веб-сайті Товариства. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує Клієнта/споживача фінансових послуг щодо: ▪ дати, часу та місця проведення особистого прийому; ▪ необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу; ▪ порядку доступу до приміщення Товариства відповідно до вимог пропускного режиму; ▪ попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому.

5.5.5. Товариство проводить повторний особистий прийом Клієнтів/споживачів фінансових послуг з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

5.6. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, відповідальний працівник Товариства перевіряє інформацію щодо статусу надання відповіді. Якщо відповідь на звернення надана, працівник Товариства інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультуючись з іншим(и) працівником(ами) Товариства, в межах повноважень якого/яких є розгляд відповідного питання. Якщо відповідь на звернення не надана, працівник Товариства, якому було передане Звернення для підготовки відповіді, інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді. В разі виникнення додаткових питань відповідальний працівник Товариства консультується з іншим(и) працівником(ами) Товариства, в межах повноважень якого/яких є розгляд відповідного питання, для уточнення суті звернення, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

6.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах Клієнтів/споживачів фінансових послуг, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України» та вимог чинного законодавства щодо розкриття таємниці фінансової послуги.

6.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах Клієнтів/споживачів фінансових послуг, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» та вимог чинного законодавства щодо розкриття таємниці фінансової послуги.

6.3. Запити Національного банку України, листи та запити, що надходять від Державних органів, що звертаються в інтересах Клієнтів/споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів, депутатів місцевих рад, НБУ та Державних органів, останні реєструються відповідно до цього Порядку з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді юристу Товариства.

6.5. У разі, якщо відповідь на відповідний запит НБУ або Державного органу знаходиться у компетенції іншого підрозділу/працівника Товариства, після реєстрації такого Звернення/Запиту воно/він передається для надання відповіді у відповідний підрозділ/відповідному працівнику Товариства. Підготовка остаточного проекту відповіді на запит НБУ або Державного органу здійснюється працівниками юридичного відділу/юристом Товариства, який забезпечує підписання відповіді керівником Товариства (за його відсутності іншою уповноваженою особою) та направлення цієї відповіді НБУ або Державному органу, що звернувся до Товариства.

6.6. Відповіді на запити НБУ або Державних органів направляються у спосіб та строк, вказаний у такому запиті, крім випадку, якщо інший строк не передбачений нормами діючого законодавства України. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні/запиті не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

7.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства розглядаються і вирішуються Товариством у строки, визначені законодавством України.

7.1.1. Звернення Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцять) календарних днів від дня їх надходження на адресу (поштову або електронну) Товариства, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – не пізніше ніж у строк в 15 (п'ятнадцять) календарних днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством. Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо та/або порушені у Зверненні питання потребують поглибленого вивчення, Відповідальний працівник Товариства встановлює необхідний строк для його розгляду. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів від дня їх отримання (реєстрації) Звернення Товариством.

7.1.2. Загальний строк розгляду Звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження на адресу (поштову або електронну) Товариства та реєстрація Товариством), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

7.1.3. 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 його звернення і прийняте рішення у такій самій формі, в якій від заявника було отримане звернення.

7.1.4. Після відправлення Товариством відповіді на звернення, останнє вважається розглянутим.

7.2. Запити від народних депутатів України розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцять) календарних днів від дня їх надходження на адресу (поштову або електронну) Товариства з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.

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

7.4. Адвокатський запит підлягає розгляду Товариством 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 Товариством до 20 (двадцять) робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 (п'ять) робочих днів з дня отримання адвокатського запиту.

7.5. Якщо електронне звернення надійшло на електронну пошту (адресу) Товариства у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ ТА ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

8.1. Кожен Клієнт/споживач фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства з письмовою скаргою на дії/бездіяльність Товариства/його працівників, якість обслуговування тощо, або якщо він вважає, що з боку Товариства, в тому числі його працівників або посадових осіб, мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів. Товариство, в свою чергу, зобов'язане розглянути такі скарги Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства у передбачений діючими нормами законодавства України та цим Порядком строк.

8.2. Клієнти/споживачі фінансових послуг Товариства мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення їх на електронну пошту (e-mail) Товариства: info@kredoleasing.com чи на адресу місцезнаходження Товариства, яка міститься в ЄДР та зазначена на веб-сайті у реквізитах Товариства. Така скарга має бути оформлена відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». Скарги Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цим Порядком.

8.3. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Порядку та передається на розгляд відповідальному працівнику Товариства, який проводить попередню перевірку скарги у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до інших структурних підрозділів/працівників Товариства, до компетенції яких відносяться питання, викладені у Скарзі). При цьому, такі структурні підрозділи/працівники Товариства зобов'язані надавати пояснення та, при необхідності, документи відповідальному працівнику Товариства у найкоротший строк, але не більше як протягом 3 (трьох) робочих днів.

8.4. За результатами розгляду скарги Клієнта Товариство приймає одне з таких рішень:
- задоволення скарги повністю або частково;
- відмова у задоволенні скарги з обґрунтуванням підстав для такої відмови;
- залишення скарги без розгляду (у разі її невідповідності вимогам, передбаченим в цьому Порядку, а також, якщо скарга подана повторно і по ній вже приймалося рішення, про що має бути обов'язково повідомлено скаржника).

8.5. Відповідь на скаргу/повідомлення про залишення скарги без розгляду направляється Клієнту/споживачу фінансових послуг Товариства поштовим або електронним зв'язком (в обумовленій у скарзі формі). Сканована копія відповіді на скаргу обов'язково зберігається у справах Товариства.

8.6. У разі незгоди з прийнятим Товариством рішенням за результатами розгляду Звернення/скарги, Клієнт/споживач фінансових послуг Товариства може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України та в цьому Порядку.

Згідно норм Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості до Національного банку України, який

здійснює нагляд за діяльністю Товариства як надавача фінансових послуг, що не позбавляє Клієнта/споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди Клієнта/споживача з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

Згідно норм Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), Клієнт/споживач фінансових послуг Товариства має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання Клієнтом/споживачем позову до суду за адресою місцезнаходження Товариства або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування Клієнта/споживача.

9. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. У випадку неможливості врегулювання спірних питань шляхом переговорів із Товариством, в тому числі у разі незгоди з прийнятим Товариством рішенням за результатами розгляду Звернення/скарги, кожен Клієнт Товариства як споживач фінансових послуг має право звернутися за захистом своїх порушених прав 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.

9.2. Клієнти/споживачі фінансових послуг Товариства можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України та подати своє звернення у порядку, визначеному законодавством України, на сторінці офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection.

9.3. Заявник може подати/надіслати Звернення до Національного банку України відповідно до вимог Інструкції про організацію звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш.

9.4. Клієнт/споживач фінансових послуг Товариства може звернутися до Національного банку Українив наступні способи:

- зателефонувати до контакт-центру Національного банку України за номером 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55. Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу шляхом запису на особистий прийом до посадових осіб Національного банку за телефоном: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55. Громадська приймальня: м. Київ, просп. Науки, буд. 7, корп. 1;
- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals;
- шляхом направлення електронного Звернення на електронну пошту – nbu@bank.gov.ua;
- надіслати Звернення листом разом із доданими до нього документами на адресу для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601. Для подання письмових звернень громадян передбачена така адреса: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

9.5. Крім Національного банку України споживачі з метою захисту своїх прав можуть звертатися також до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) та її територіальних органів. Адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті цього державного органу за посиланням: https://dpss.gov.ua.

Реквізити та контактна інформація Держпродспоживслужби:

- Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1;

- Телефон для довідок: (044) 279 12 70 - приймальня; (050) 230 04 28 або (044) 364 77 80 – цілодобова гаряча лінія (Call-центр);
- Факс: (044) 279 48 83
- Електронна пошта: info@dpss.gov.ua
- Електронна адреса для надсилання звернень: econsumer-info@dpss.gov.ua.

10. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

10.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості. При цьому, Товариство зобов'язується забезпечувати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством України.

10.2. Порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється у відповідному договорі, який укладається Товариством з такою особою. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторські компанії, включені до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення з нею відповідного договору.

10.3. Договір із залученою особою укладається у письмовій формі і має, серед інших умов, визначати періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг або для врегулювання простроченої заборгованості, порядок здійснення Товариством контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань та її відповідальність в разі порушення умов договору або вимог чинного законодавства.

Товариство веде облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг або для врегулювання простроченої заборгованості.

10.4. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, покладає обов'язок за здійсненням контролю за діяльністю таких залучених третіх осіб на керівника структурного підрозділу/працівника Товариства, який ініціював залучення таких осіб.

Працівник Товариства, відповідальний за здійснення контролю за діяльністю залучених третіх осіб зобов'язуються на постійній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для Правління Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залучених третіх осіб. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або для ініціювання дострокового розірвання договору про надання послуг.

11. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

11.1. Товариство в своїй діяльності має право укладати договори в електронній формі у вигляді електронного документу у разі, якщо про таку форму договору буде досягнуто згоди між Товариством та іншою стороною договору. При цьому такий договір створюється та підписується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) уповноваженими представниками Сторін в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

Під кваліфікованим електронним підписом (КЕП) розуміють електронний підпис, що отримують за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписанта. КЕП є аналогом власноручного підпису

уповноваженої особи сторони договору, є засобом захисту інформації, що забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів.

12. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

12.1. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

12.2. Товариство здійснює обробку наданих Клієнтами/споживачами фінансових послуг їх персональних даних виключно із дотриманням вимог Конституції України, норм Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI та інших нормативно-правових актів.

Споживач фінансових послуг Товариства має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачені чинним законодавством України, зокрема, вищевказаним Законом.

12.3. Вказана в пункті 12.2 цього Порядку обробка персональних даних Клієнтів/споживачів фінансових послуг включає в себе: збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних. Метою обробки персональних даних є: здійснення Товариством статутної діяльності (в тому числі з метою забезпечення відносин у сфері надання фінансових послуг); ведення господарської та договірної діяльності Товариства, виконання умов укладених Товариством договорів або таких, що будуть укладені Товариством в майбутньому; з метою співпраці з постачальниками товарів, надавачами послуг та виконавцями робіт в процесі здійснення господарської та договірної діяльності Товариства; з метою реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами; проведення ідентифікації та верифікації (в т.ч. фотоверифікації); забезпечення відносин у сфері безпеки, управління кредитними ризиками, страхування, адміністративно-правових та інших відносин (в тому числі з метою підготовки та подання статистичної, адміністративної та іншої звітності, а також з метою внесення зазначених даних до будь-яких внутрішніх реєстрів, баз даних Товариства, бюро кредитних історій, Кредитного реєстру Національного банку України, реєстру обтяження рухомого майна, підготовки різного роду інформаційних повідомлень і т .п.), що регулюються Статутом Товариства, внутрішніми нормативними документами Товариства, а також нормативно-правовими актами України.

Персональні дані Клієнтів/споживачів фінансових послуг можуть передаватися останнім третім особам, коло яких Товариство визначає самостійно за наявності попередньої згоди на це з боку суб'єкта персональних даних. Оскільки Товариство є учасником банківської групи АТ "КРЕДОБАНК", який є власником істотної участі ТОВ "КРЕДОЛІЗИНГ", а власником істотної участі АТ "КРЕДОБАНК" є PKO Bank Polski (Польща), персональні дані Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства можуть розкриватися і/чи передаватися АТ "КРЕДОБАНК" та/або PKO Bank Polski (Польща) та/або іншим афілійованим особам АТ "КРЕДОБАНК", PKO Bank Polski (Польща), між якими здійснюється постійний обмін інформацією й подання звітності з метою мінімізації ризиків групи компаній PKO Bank Polski (Польща). Персональні дані Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства можуть передаватися останнім також органам державної влади і місцевого самоврядування на виконання норм діючого законодавства України, що не потребує отримання окремої згоди Клієнтів/споживачів фінансових послуг на обробку (передачу) їх персональних даних, у порядку, встановленому чинним законодавством.

12.4. Обробка персональних даних Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства здійснюється Товариством на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суворо обмежено. Товариство вживає всіх, передбачених законодавством заходів, для захисту персональних даних Клієнтів/споживачів фінансових послуг Товариства та запобігання несанкціонованому доступу до таких даних. Такі заходи спеціально

передбачені Товариством для захисту персональних даних від втрати, несанкціонованого доступу, розкриття, зміни чи знищення, а також інших видів неналежного використання. Для захисту персональних даних Товариство може використовувати кодування, протоколи захисту інформації, шлюзи безпеки, внутрішні обмеження, захист за допомогою паролів та інші заходи безпеки з метою запобігання несанкціонованому доступу до персональних даних. Окрім того, Товариство використовує новітні протоколи та механізми служби безпеки для обміну конфіденційною інформацією та постійно удосконалює способи збору, зберігання і обробки персональних даних.

12.5. Згідно діючих норм статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI Клієнти/споживачі фінансових послуг Товариства як суб'єкти персональних даних мають наступні права:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу Товариству із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Товариством, якщо ці дані обробляються останнім незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права Товариства на обробку своїх персональних даних під час надання згоди Товариству;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних, надану Товариству;

12) знати механізм автоматичної обробки Товариством персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для Клієнта/споживача фінансових послуг Товариства як суб'єкта персональних даних правові наслідки.

12.6. Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Клієнта/споживача фінансових послуг як суб'єкта персональних даних документи та відомості, які містять персональні дані, з метою виконання Товариством вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

12.7. Клієнти/споживачі фінансових послуг Товариства при зміні своїх персональних даних повинні надавати у найкоротший строк до Товариства оновлену інформацію та оригінали/посвідчені належним чином копії відповідних документів, що підтверджують такі зміни, для внесення оновлених персональних даних до баз персональних даних клієнтів Товариства.

12.8. Обробка Товариством персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних Клієнта/споживача фінансових послуг не здійснюється.

12.9. Товариство несе відповідальність за порушення прав споживачів фінансових послуг у сфері захисту персональних даних згідно із діючими нормами законодавства України.

12.10. З додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за адресою: https://ombudsman.gov.ua/ або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: https://minjust.gov.ua/.

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Цей Порядок затверджується рішенням Правління Товариства, набуває чинності з дати його затвердження, якщо інша дата/момент набуття чинності не буде передбачений в такому рішенні, та підлягає обов'зковому оприлюдненню на веб-сайті Товариства у загальному порядку з можливістю ознайомлення з текстом цього Порядку усіма зацікавленими особами та можливістю його завантаження.

13.2. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в цей Порядок шляхом викладення його у новій редакції, яка має бути затверджена в порядку, визначеному в п. 13.1 цього Порядку.

13.3. З моменту набуття чинності новою редакцією Порядку, передня редакція цього Порядку втрачає чинність.

13.4. У всьому іншому, що не врегульоване цим Порядком, Товариство керується чинним законодавством України, Правилами надання послуг з фінансового лізингу та умовами укладених зі споживачами договорів фінансового лізингу.

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