

**ВИТЯГ З ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ВЛАСМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ
(СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВАЛІСТ» ТА ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
(нова редакція)**

ЗМІСТ

- 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**
- 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ**
- 3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**
- 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВ**
- 5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА**
- 6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)**
- 7. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ, ЯКІ НАЛЕЖАТЬ ДО ЗАХИЩЕНОЇ КАТЕГОРІЇ, ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОБЛЕМНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ**
- 8. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ**
- 9. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ**
- 10. КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ**
- 11. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (ВКЛЮЧАЮЧИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, АДРЕСУ, ЗА ЯКОЮ ПРИЙМАЮТЬСЯ СКАРГИ КЛІЄНТІВ)**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ (СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВАЛІСТ» ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ (надалі - Положення) визначає порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВАЛІСТ» (далі - ТОВ «ФК «АВАЛІСТ» або Товариство) із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг.

1.2. Товариство будеє свою діяльність та відносини із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) та діловими партнерами на засадах довгострокової та взаємовигідної співпраці, заснованої на взаємній повазі, прозорості, довірі, добропорядності та відповідальності за виконання прийнятих зобов'язань, високих ділових стандартів та стандартів етики.

1.3. Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою послуги надаються лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Положення розроблено відповідно до:

- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Постанова Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» від 29 грудня 2023 року № 199;
- інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.5. Положення є внутрішнім нормативним документом Товариства.

1.6. Вимоги цього Положення поширюються на всіх співробітників Товариства та є обов'язковими для виконання.

1.7. Дане Положення набуває чинності з дати його затвердження директором Товариства.

1.8. Зміни та доповнення до даного Положення затверджуються директором Товариства.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Визначення, що використовуються у Положенні:

Бюро кредитних історій (БКІ) – будь-яке бюро кредитних історій, включаючи: ТОВ «Українське бюро кредитних історій», ПрАТ «Міжнародне бюро кредитних історій», ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій» та інші.

Взаємодія зі Клієнтами - будь-які контакти з Клієнтом, що здійснюються працівниками Товариства під час укладення договору про надання фінансових послуг.

Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит.

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Товариством та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

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

Клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;

Кредитодавець - юридична особа, яка надала кредит споживачу.

Колекторська компанія - юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит.

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Посередницькі послуги на ринках фінансових послуг - діяльність юридичних осіб чи фізичних осіб - підприємців, якщо інше не передбачено законом, що включає консультування, експертно-інформаційні послуги, роботу з підготовки, укладення та виконання (супроводження) договорів про надання фінансових послуг, інші послуги, визначені законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг.

Працівник - фізична особа, з якою Товариство уклала трудовий договір та яка згідно своїх посадових обов'язків здійснює взаємодію із споживачами.

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АВАЛІСТ».

Регулятор - Національний банк України.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, визначених чинним законодавством України.

3. ПРИНЦИПИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство здійснює свою діяльність з надання фінансових послуг з дотриманням таких принципів:

- 1) ведення діяльності з урахуванням притаманних їй ризиків та зважене управління ними;
- 2) наявності у керівника та працівників Товариства кваліфікації, освітньо- кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з Клієнтами, у тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- 3) наявності у Товариства систем корпоративного управління та внутрішнього контролю, які відповідають встановленим чинним законодавством України вимогам, з метою забезпечення фінансової стійкості та дотримання ним вимог чинного законодавства України;
- 4) відсутності недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
- 5) своєчасного надання Клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про Товариство, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;
- 6) добровільності отримання послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;
- 7) захисту фінансових засобів Клієнтів від шахрайства та зловживань;
- 8) захисту і збереження конфіденційної інформації;
- 9) недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
- 10) ефективного контролю за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- 11) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- 12) впровадження кращих міжнародних практик з метою постійного вдосконалення діяльності та умов надання фінансових послуг;
- 13) запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам чинного законодавства України;
- 14) розгляду звернень Клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку;
- 15) відкритості та прозорості відносин з Регулятором у межах законодавства України, у тому числі своєчасного взаємного обміну необхідною інформацією.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

4.1. Товариство має право надавати послуги з фінансового лізингу та факторингу з урахуванням вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про фінансовий лізинг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних».

4.2. При зверненні клієнта до Товариства з метою отримання фінансової послуги Товариство зобов'язане надати інформацію відповідно до вимог підпункту 1 частини першої статті Закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Закону України «Про фінансовий лізинг», щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг.

4.2. Товариство зобов'язане розкривати клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності). Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) інформацію про Товариство:

- а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
- б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
- в) відомості про склад органів управління;
- г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
- г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;
- д) інформація про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;
- е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;
- є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;
- ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

Інформація, передбачена пунктами 2-4 цієї частини, розкривається у мобільному застосунку Товариства (за наявності) щодо тих фінансових послуг та продуктів, що надаються через цей мобільний застосунок.

Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власних веб-сайтах (веб-сторінках) відповідно до вимог Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», не менше ніж за останні три роки.

4.3. Товариство на вимогу клієнта зобов'язаний у порядку, визначеному частиною шостою статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надати йому таку інформацію про надавача фінансових послуг:

- 1) відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік його керівників;
- 3) розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;
- 4) іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) надавача фінансових послуг та/або посередника вважається належним виконанням вимоги щодо визначеної частиною шостою статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» письмової форми надання інформації.

4.4. Якщо інше не передбачено спеціальним законом, перед укладенням договору про надання фінансової послуги надавач фінансових послуг або посередник зобов'язаний повідомити споживачу про:

- 1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
 - а) мінімальний строк дії договору;
 - б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
 - в) порядок внесення змін до договору;
- 3) механізми захисту прав споживачів:
 - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- 4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

4.5. Інформація, визначена частинами четвертою і п'ятою статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», надається клієнту в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) надавача фінансових послуг та/або посередника, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

4.6. Інформація, визначена цією статтею, надається клієнту у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що клієнт не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

4.7. На вимогу клієнта Товариство зобов'язане безоплатно надати йому проект договору про надання фінансової послуги (крім договору, предметом якого є послуга з торгівлі валютними цінностями або виконання платіжної операції, якщо відповідні правочини повністю

виконуються сторонами у момент їх вчинення) у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

Положення цієї частини не застосовується, якщо Товариство у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом.

4.8. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

4.9. Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, клієнт за письмовим запитом має право отримати від надавача фінансових послуг інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Регулятора. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта в повному обсязі за договором про надання фінансової послуги надається клієнтові надавачем фінансової послуги у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту клієнта. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором про надання фінансової послуги, надається клієнту в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Регулятора.

4.10. Нормативно-правовими актами Регулятора можуть визначатися мінімальний обсяг та порядок надання інформації, що має надаватися споживачу щодо кожного виду фінансових послуг додатково до інформації, надання якої споживачу передбачено Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», якщо такий мінімальний обсяг інформації та/або порядок її надання не встановлений спеціальними законами.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА

5.1. Клієнт перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньому для прийняття Клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

5.2. Клієнт з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

- 1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

5.3. Клієнт має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ (СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ)

6.1. Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг) має право звернутися до Товариства для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги.

6.2. Звернення Клієнтів (від фізичних осіб) мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина 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 із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

6.3. Звернення Клієнтів (від юридичних осіб) мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повне найменування, Ідентифікаційний код, місцезнаходження юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також, за наявності, проставлена печатка юридичної особи.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. До звернення повинен додаватися документ, який підтверджує повноваження особи, яка підписала звернення від імені юридичної особи, якщо звернення подається не від імені керівника юридичної особи.

6.4. Товариство не розглядає звернення у разі порушення вимог передбачених Законом України «Про звернення громадян».

6.5. Письмове звернення до Товариства може бути подано/направлено:

- за адресою для листування: 04119, Україна, місто Київ, вул. Деревлянська, будинок 10 А.

6.6. Усі отримані письмові звернення приймаються, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження.

Електронне звернення до Товариства може бути подано/направлено: з використанням мережі Інтернет на e-mail адресу Товариства: fkavalist@gmail.com.

6.7. Зареєстроване звернення передається директору Товариства або іншій уповноваженій особі Товариства для розгляду та прийняття рішення.

Товариство має право повернути Клієнту звернення без розгляду, якщо:

- звернення оформлено без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання або місцезнаходження, яке не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторства;
- повторне звернення, яке не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Товариство надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законом.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається директором Товариства або іншою уповноваженою особою про що повідомляється заявнику.

Звернення залишене без розгляду, направляється заявникові з відповідним роз'ясненням не пізніше як через п'ять робочих днів від дня його отримання Товариством. Відповідь на

звернення за підписом директора Товариства або іншої уповноваженої особи направляється заявнику поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

6.8. 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, встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів

6.9. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

6.10. З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до **Національного банку України** за адресою: **01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9** або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України , що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>).

6.11. У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

7. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ, ЯКІ НАЛЕЖАТЬ ДО ЗАХИЩЕНОЇ КАТЕГОРІЇ, ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОБЛЕМНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

7.1. Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг), в тому числі який належить до захищеної категорії, має право звернутися до Товариства для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги, в тому числі особи, які належать до захищеної категорії.

7.2. Згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості в період дії воєнного стану в Україні» визначено порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, та їхніми близькими особами для врегулювання простроченої заборгованості.

7.3. До захищеної категорії осіб належать:

- Військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України.
- Військовослужбовці, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби.
- Члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи зникли безвісти.
- Особи, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти.

7.4. Щоб підтвердити належність до захищеної категорії, потрібно надати Товариству відповідні документи. Перелік документів, які підтверджують належність до захищеної категорії:

- Для військовослужбовців ЗСУ, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України: довідка про належність до захищеної категорії, складена за формою, встановленою додатком № 2 цього Закону.
- Для військовослужбовців, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби: посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни.
- Для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли: посвідчення члена сім'ї загиблого.
- Для осіб, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти, і для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти: довідка від державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні чи перебуває в заручниках держави-агресора, зникла безвісти або додана до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок.

7.5. Разом із підтверджувальним документом потрібно надати повідомлення про належність до захищеної категорії. Форми відповідних документів надаються працівниками Товариства, після звернення відповідної особи до Товариства засобами електронної пошти або за телефоном. Повідомлення споживачів про належність особи до захищеної категорії приймаються через такі канали: Телефоні номери: +380964107292, +380665493967. Електронна пошта: fkavalist@gmail.com. Адреса для кореспонденції: вул. Деревлянська, 10 а, м. Київ, 04119.

7.6. Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

7.7. З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до Національного банку України за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України , що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>).

7.8. У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

8. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

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

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

8.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Компанії та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

8.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

9. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

9.1. З метою покращення та вдосконалення взаємодії з Клієнтами (споживачами фінансових послуг), у Товаристві на постійній основі проводиться:

- систематизація та аналіз зафіксованих результатів взаємодії з Клієнтами.
- виявлення та невідкладне усунення технічних недоліків у процесі взаємодії з Клієнтами.
- формування звітності щодо використання способів взаємодії, частоти їх застосування.

9.2. Очікуваним результатом здійснення контролю є надання якісного обслуговування та професійної консультації Клієнтів (споживачів), формування позитивного іміджу Товариства та мінімізації скарг.

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

10.1. Товариство має право залучати осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг та колекторські компанії для врегулювання простроченої заборгованості, що включені до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

10.2. Товариство здійснює контроль за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією Товариству, у довільній формі, письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

10.3. Товариство укладають з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

10.4. Товариство зобов'язане здійснювати у формах, встановлених Національним банком України, контроль за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та має право вимагати від такої компанії усунення порушень. З цією метою Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

10.5. Колекторська компанія для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами, має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Колекторська компанія зобов'язана повідомляти про залучення таких осіб Національний банк України у встановлені ним строки та порядку

10.6. Регулятор у встановленому порядку здійснює нагляд за дотриманням Товариством та колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), шляхом:

1) розгляду звернень споживачів про недотримання кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

2) здійснення перевірки достатності та належності заходів, що вживаються кредитодавцем, новим кредитором з метою здійснення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

3) надання кредитодавцю, новому кредитору рекомендацій щодо необхідності посилення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки, а також рекомендацій кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії щодо необхідності посилення контролю за дотриманням їхніми працівниками, третіми особами,

залученими на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, вимог щодо етичної поведінки;

4) перевірки дотримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

5) застосування до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

11. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (ВКЛЮЧАЮЧИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, АДРЕСУ, ЗА ЯКОЮ ПРИЙМАЮТЬСЯ СКАРГИ КЛІЄНТІВ)

11.1. Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про Лізингову компанію та про її фінансовий стан;
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки Лізингової компанії та її уповноважених представників;
- забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів від шахрайства та зловживань;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо послуг фінансового лізингу;
- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

11.2. З метою захисту своїх прав клієнт Товариства може в першу чергу звернутися безпосередньо до Товариства в письмовій або усній формі у вигляді звернення (пропозиції, зауваження, заяви, клопотання) та/або скарги.

11.2.1. Звернення та/або скарга можуть бути:

- Телефонні номери: +380964107292, +380665493967.

Електронна пошта: fkavalist@gmail.com.

Адреса для кореспонденції: вул. Деревлянська, 10 а, м. Київ, 04119.

11.2.2. Звернення та/або скарга можуть бути подані клієнтом особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

У зверненні та/або скарзі необхідно:

- розповісти суть питання;
- зазначити інформацію про себе (для юридичної особи: найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження/поштова адреса, адреса електронної пошти, телефон; для фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса електронної пошти, телефон);
- зазначити контакти та інформацію про укладений договір (номер та дата договору).

11.2.3. Письмове звернення та/або скарга повинні бути підписані заявником (заявниками) або його уповноваженим представником із зазначенням дати.

Товариство зобов'язано розглянути звернення та/або скаргу та повідомити про результати розгляду. При розгляді звернення та/або скарги Товариство зобов'язане перевірити викладені в зверненні та/або скарзі факти та докласти максимальних зусиль для швидкого вирішення суті питання, викладеного у зверненні та/або скарзі.

11.2.4. За результатами розгляду звернення та/або скарги Товариство зобов'язане повідомити клієнта про результати розгляду – надати відповідь в письмовій (електронній) формі, а також за необхідності вжити відповідні заходи.

Звернення та/або скарги розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 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 термін 1 місяць вирішити порушені у зверненні та/або скарзі питання неможливо, керівник Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення та/або скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні та/або скарзі не може перевищувати 45 днів.

11.2.5. Якщо після отримання зворотної відповіді за результатом розгляду звернення та/або скарги у клієнта залишаються питання, які потребують вирішення, клієнт має право повторного письмового звернення та/або скарги до Товариства та/або надання додаткових роз'яснень.

Письмове звернення та/або скарга без зазначення імені автора, місця проживання, не підписане автором, а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

11.2.6. Подання (надсилання) звернення та/або скарги клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення та/або скарги Лізинговою компанією, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

11.3. Клієнт Товариства має право звернутися з письмовим зверненням та/або скаргою до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та з питань захисту прав споживачів.

11.3.1. Орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг - Національний банк України.

11.3.2. 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.

11.3.3. НБУ має три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

11.3.3. Якщо питання не вдалося вирішити, споживач може звернутися до Національного банку. Найзручніші та найбезпечніші канали – онлайн-форма на вебсайті, електронна пошта nbu@bank.gov.ua та контакт-центр [0800505240](tel:0800505240) У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту. Більш детальну інформацію про захист прав споживачів фінансових послуг можна отримати на сайті Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

11.4. Клієнт Товариства має право на вирішення спорів, що виникають в процесі надання фінансової послуги, шляхом переговорів, а також у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

11.5. Товариству забороняється пов'язувати укладення договору із споживачем з вимогою укладення договорів про надання інших послуг (договорів страхування, оцінки майна, про надання нотаріальних послуг тощо) із конкретно визначеною третьою особою. Нечіткі або неоднозначні положення договорів про надання фінансових послуг (у тому числі щодо прав та обов'язків сторін) за участю споживача тлумачаться на користь споживача.

Товариству забороняється без згоди споживача розголошувати відомості про нього, що стали відомі Товариству у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору зі споживачем, крім випадків, встановлених чинним законодавством України.

11.6. Товариство зобов'язане розкривати споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- інформацію про Товариство;
- найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти та адреса, за якою приймаються скарги споживачів;
- відомості про склад органів управління;
- відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до чинного законодавства України;
- відомості про державну реєстрацію Товариства;
- інформація про наявність у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги та про її включення до Реєстру, що містить відомості про Товариство як надавача фінансових послуг;
- відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Товариства;
- рішення про ліквідацію/припинення Товариства;
- контактна інформація Національного банку України як регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства;
- перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (винагороду лізингодавця) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги; інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);
- найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

11.7. На вимогу споживача Товариство зобов'язане у порядку, визначеному чинним законодавством України, надати йому таку інформацію про Товариство:

- відомості про фінансові показники діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників;
- розмір часток у статутному капіталі Товариства, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Товариства;
- іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено чинним законодавством України.