

З М І С Т

| | | |
|-----|---|-------|
| 1. | ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ | 3 |
| 2. | ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В КОМПАНІЮ | 4 |
| 3. | ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ. | 5 |
| 4. | ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ. | 6 |
| 5. | РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ..... | 8 |
| 6. | ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ..... | 8 |
| 7. | КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ | 9 |
| 8. | ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ..... | 9 |
| 9. | ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ | 10 |
| 10. | ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ..... | 10-12 |

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розгляду ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УЛФ-ФІНАНС» (далі – Компанія) звернень та скарг споживачів та клієнтів щодо послуги фінансового лізингу (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів, клієнтів – юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, третіх осіб та їх представників (надалі – Клієнти), що надходять до Компанії всіма доступними для Клієнта засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

1.1. Порядок встановлює процес роботи (розгляду) зі зверненнями споживачів /Клієнтів, а саме:

- описання взаємодії працівників структурних підрозділів Компанії при роботі зі зверненнями клієнтів відповідно до їх компетенції та їх посадових повноважень;
- вдосконалення організації процесу роботи (розгляду) зі зверненнями через дотримання вимог чинного законодавства в частині строків розгляду звернень та надання відповідей на них;
- регламентації термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідними структурними підрозділами Компанії;
- підготовки, погодження та надання клієнтам відповідей на їх звернення;
- проведення аналізу обробки звернень клієнтів.

1.2. Розгляд звернень громадян/Клієнтів Компанії здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про фінансовий лізинг»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- та інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

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

Офіційне звернення клієнтів – звернення клієнтів, яке надійшло на офіційну адресу Компанії або подані особисто уповноваженому представнику Компанії, та містить власноручний підпис клієнта (в т.ч. електронний підпис);

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



Структурні підрозділи Компанії задіяні у отриманні та розгляді звернень - Департамент обслуговування клієнтів, Департамент продажу, Департамент претензійно-позовної роботи, Кол-Центр, та інші задіяні за необхідністю підрозділи (в т.ч. Юридичний департамент, Відділ бухгалтерського обліку та ін.).

Інші терміни, які використовуються в цьому Порядку, відповідно до Законів та інших актів законодавства України.

1.5. Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма співробітниками Компанії, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В КОМПАНІЮ

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

УВАГА: Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.2.1. цього Порядку, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною 1 статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

2.3. Звернення клієнта, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

2.3.1. **Письмово, в паперовій формі**, та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Компанії: 04205, Україна, місто Київ, проспект Оболонський, будинок 35-А, офіс 300.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством України порядку.

2.3.2. **Письмово, в електронній формі** та направлені на електронну пошту (e-mail) Компанії: client.service@ulf.ua.

В електронному Зверненні 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. Самостійно подається звернення через особистий електронний кабінет клієнта, де звернення передається на опрацювання.

2.3.3. **Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні клієнтів за юридичною адресою Компанії** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом клієнтів)



Споживач — фізична особа, яка має/мала хоч один укладений договір фінансового лізингу з Компанією.

Треті особи — фізичні особи, з якими Компанія не має укладених договорів фінансового лізингу, але які звертаються до Компанії як близькі родичі, законні представники Споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Компанією;

Веб-сайт — інтернет-сторінка Компанії з доменним ім'ям: <https://ulf.ua>. Веб-сайт Компанії є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Компанії;

Компанія – юридична особа, **Товариство з обмеженою відповідальністю «УЛФ-ФІНАНС»** (ТОВ «УЛФ-ФІНАНС»), код ЄДРПОУ 41110750, місцезнаходження: 04205, Україна, місто Київ, проспект Оболонський, будинок 35-А, офіс 300;

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

Договір фінансового лізингу – Договір, за яким надаються з послуги фінансового лізингу.

Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень) – електронний журнал, що розташований в ІТС-компанії, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення (з накладенням електронного підпису) та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції - електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі ІТС-Компанії, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Інформаційно-телекомунікаційна система Компанії (ІТС Компанії) — програмний комплекс, який включає веб-сайт, облікову та реєструючу систему Компанії (в т.ч. внутрішні інформаційні ресурси Компанії, Telegram та ін.) та використовується Компанією, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладення договорів фінансового лізингу з Споживачами, отримання звернень клієнтів та відслідковування статусу їх обробки, та інше.

Державні органи – регулюючі, наглядові та правоохоронні (в т.ч. органи кіберполіції, служби безпеки);

(у формі прийому клієнтів), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, зразок розміщено за посиланням: <https://ulf.ua/devstvyuyushchim-kliyentam>

2.4. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

2.4.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії: Україна, 04205, Україна, м. Київ, пр. Оболонський, буд.35-А, офіс 300 реєстрація здійснюється працівником Департаменту обслуговування клієнтів, відповідальним за отримання та реєстрацію поштових звернень, не пізніше наступного робочого дня після отримання, реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії, у т.ч. й реєстрацію звернень не пізніше дня наступного за днем надходження/отримання такого звернення. **Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії** зверненню клієнта **присвоюється** дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

2.4.2. Звернення клієнта, що подаються працівникам відповідного структурного підрозділу компанії під час проведення особистого прийому, опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) представляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

2.5. Подання (надсилання) звернення до Компанії Клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою звернення/запиту на інформацію клієнта передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Компанією.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ

3.1. Після отримання Звернення відповідальний працівник відповідного Структурного підрозділу Компанії приступає до роботи над ним, згідно з своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

3.2. Відповідний Структурний підрозділ Компанії не пізніше 3 робочих днів після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

3.3. Відповідний Структурний підрозділ Компанії, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Компанії у випадках, передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді працівнику відповідного Структурного підрозділу Компанії необхідно задіяти інший структурний підрозділ Компанії, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Компанії в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник відповідного Структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень клієнтів, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Генерального директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідним Структурним підрозділом в Журналі вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації працівник відповідного Структурного підрозділу здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо Звернення надійшло в Компанію в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування та дублюється на електронну пошту. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Компанії на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Компанії.

3.7. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити скаргу про роботу Компанії (її працівників), працівник Компанії повідомляє клієнта про необхідність направлення Офіційного звернення в письмовій формі відповідно до цього Порядку. У разі отримання офіційної скарги, для надання відповіді Заявнику Департамент обслуговування клієнтів Компанії за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Компанії чи перенаправити в інший Структурний підрозділ, в межах повноважень якого є розгляд відповідного питання.

3.8. Електронні звернення клієнтів, що надходять в Компанію електронною поштою (e-mail) на адресу: client.service@ulf.ua, щоденно отримуються працівниками Структурних підрозділів Компанії, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного Структурного підрозділу Компанії та передається на розгляд.

3.9. Рішення, прийняте Компанією під час розгляду звернення клієнтів, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України та укладеному договору.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

4.1. Прийом Структурними підрозділами Компанії телефонних дзвінків на гарячу лінію за Зверненнями клієнтів/споживачів здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах Компанії, визначених у Договорі фінансового /оперативного лізингу та електронною поштою згідно з п.3.8. цього Порядку.

4.2. Відповіді на Звернення, що розглядаються Структурним підрозділом Компанії, надаються останнім безпосередньо під час звернення клієнтів/споживачів.

4.3. Структурний підрозділ Компанії розглядає наступні 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 офіційної письмової відповіді Заявнику;
- Звернення щодо повернення переплати платежів за договорами фінансового лізингу;

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Компанії, працівник Структурного підрозділу Компанії перевіряє інформацію в ІТС компанії щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник Структурного підрозділу інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з працівником іншого Структурного підрозділу Компанії в межах повноважень якого є розгляд відповідного питання.

Якщо запит не виконаний, працівник Структурного підрозділу Компанії, в який надійшло звернення, інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді. В разі виникнення додаткових питань працівник Структурного підрозділу Компанії консультується з працівником іншого Структурного підрозділу Компанії для уточнення суті звернення, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

4.5. Якщо вирішити звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник Структурного підрозділу Компанії повідомляє клієнта про необхідність направлення ним офіційного звернення на адресу Компанії.

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Компанії в інтересах клієнтів/споживачів, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Компанії в інтересах клієнтів/споживачів, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. 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.

5.4. У разі надходження до Компанії запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Компанії, реєстрація такого запиту відповідно до цього Порядку.

5.5. Всі запити державних органів передаються на опрацювання Юридичному департаменту Компанії. У разі, якщо відповідь на відповідний запит державного органу знаходиться у компетенції іншого підрозділу Компанії (в т.ч. відділу бухгалтерського обліку Компанії), після реєстрації такого Звернення/Запиту воно передається для надання відповіді у відповідний підрозділ Компанії.

5.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного Державного органу.

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ КЛІЄНТІВ/СПОЖИВАЧІВ

6.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

- Звернення громадян (Лізингоодержувачів/Третіх осіб) не більше **30 (тридцяти) днів** з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше **15 (п'ятнадцяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Компанією, якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 90 календарних днів – з наданням проміжної відповіді не пізніше 30-го дня про те, що звернення потребує розгляду в більший термін;
- Запит поліції – протягом **10 (десяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Компанією або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – протягом **5 (п'яти) робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Компанією. 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 до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

- Запити від народних депутатів України - не більше **30 (тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом **10 (десяти) днів**;
- Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Компанії зв'язується за зазначеним у запиті телефоном з виконавцем запиту державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту клієнта/споживача є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

6.2. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

6.3. Якщо письмове Звернення не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше п'ятнадцяти днів** надається письмова відповідь споживачеві/клієнтові з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Компанією завершується.

6.4. Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 5-х (п'яти) робочих днів. Звернення які потребують додаткового вивчення – протягом 10 (десяти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Компанії у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень клієнтів/споживачів та передачу до відповідного підрозділу Компанії з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення клієнта/споживача покладається на відповідального співробітника Компанії, до якого надійшов запит.

7.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання клієнтам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів клієнтів/споживачів, які надходять в Компанію, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Компанії, які надають відповіді.

7.3. Звернення клієнтів/споживачів, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

8.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Компанії, здійснюється відповідно до цього Порядку, та передається відповідальному співробітнику Департаменту Обслуговування клієнтів Компанії.

8.2. Співробітник Департаменту Обслуговування клієнтів Компанії проводить попередню перевірку скарги у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Компанії, до компетенції яких відноситься питання, викладені у Скарзі).

8.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язані надавати пояснення та при необхідності документи працівнику Департаменту обслуговування клієнтів Компанії протягом 2 (двох) робочих днів.

8.4. Розгляд скарги клієнта та відповідь на неї працівником Департаменту обслуговування клієнтів Компанії чи іншим структурним підрозділом проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

8.4.1. Лист-відповідь направляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком, скан відповіді зберігається в ІТС Компанії.

8.5. У разі особливої складності звернення, скарги Клієнта або при необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в п.8.4. цього Порядку, може бути подовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у визначений цим Порядком строк Клієнту має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду звернення та обґрунтування причин такого подовження.

8.6. За результатами розгляду скарги Клієнта працівник Департаменту обслуговування клієнтів Компанії чи іншим структурним підрозділом Компанії приймає одне з рішень:

- Задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів Компанії для виконання (у разі необхідності – Генеральному директору Компанії);
- Відмова у задоволенні скарги;
- Залишення скарги без розгляду.

8.6.1. Рішення про розгляд звернення приймається відповідно до його змісту та прийнятих рішень уповноважених підрозділів/їх керівників, про що направляється відповідна відповідь Клієнтові в порядку, визначеному цим Порядком та не суперечить укладеному договору фінансового лізингу.

8.7. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в цьому Порядку, а також, якщо скарга подана повторно і по ній вже приймалось рішення, про що повідомляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком.

8.8. У разі не згоди з прийнятим рішенням по зверненню, скарзі, Клієнт може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України. Інформація про механізм захисту прав Споживача розміщено на офіційному веб-сайті Лізингодавця: <https://ulf.ua/informatsiya-dlya-spozhyvachiv> з посиланнями на адреси, контакти таких органів.

9. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

9.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua.

9.2. Обробка персональних даних проводиться Компанією у відповідності з вимогами Закону України «Про захист персональних даних».

9.3. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

- Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступною адресою:

01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б

Онлайн-форма для заповнення скарги на вебсайті НБУ

Електронна пошта nbu@bank.gov.ua

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240



- Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>)

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

Електронна адреса: info@dpss.gov.ua

Години роботи:

пн-чт 9:00 - 18:00

пт 9:00 - 16:45

обідня перерва: 13:00 - 13:45

(044)-279-12-70

10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

10.1. Компанія здійснює обробку персональних даних Споживачів з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів.

10.2. Споживач має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

10.3. Обробка персональних даних Компанією здійснюється на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суворо обмежено, та забезпечує функціонування ІТС. Компанія вживає всіх, передбачених законодавством заходів, для захисту персональних даних Споживача та запобігання несанкціонованому доступу до таких даних. Такі заходи спеціально передбачені Компанією для захисту персональних даних від втрати, несанкціонованого доступу, розкриття, зміни чи знищення, а також інших видів неналежного використання. Для захисту персональних даних Компанія 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, Компанія використовує новітні протоколи та механізми служби безпеки для обміну конфіденційною інформацією та постійно удосконалює способи збору, зберігання і обробки персональних даних.

10.4. Згідно з частиною 2 статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» Споживач, виступаючи в якості суб'єкта персональних даних, має право:

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

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

10.4.3. на доступ до своїх персональних даних;

10.4.4. отримувати не пізніше 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;

10.4.5. пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

10.4.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

10.4.7. 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;

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

10.4.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10.4.10. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

10.4.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;

10.4.12. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

10.4.13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

10.5. Споживач зобов'язаний, зокрема, але не обмежуючись:

10.5.1. не вчиняти дії, спрямовані на введення інших Споживачів в оману;

10.5.2. не надавати в користування свої персональні дані третім особам;

10.5.3. не здійснювати збирання, систематизацію, зберігання, обробку або поширення персональної інформації інших Споживачів;

10.5.4. не намагатися одержати доступ до персональних даних інших Споживачів будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману, зловживання довірою;

10.6. Компанія відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Споживача інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно з метою виконання Компанією 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.

10.7. Обробка Компанією 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 Споживача не здійснюється.

10.8. Компанія несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних із законодавством України.

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