

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішенням Дирекції
ТОВ «УЛФ-ФІНАНС»
Протокол б/н
від «30» квітня 2024 року

Редакція діє з 02 травня 2024 року

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«УЛФ-ФІНАНС» ЗІ СПОЖИВАЧАМИ, РОЗГЛЯДУ
ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ СПОЖИВАЧІВ І КЛІЄНТІВ ЩОДО
ПОСЛУГИ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ
(нова редакція)

З М І С Т

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ТА НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В ТОВАРИСТВО
4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ І КЛІЄНТІВ
5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ
6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ
8. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ
9. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ
10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА
11. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ
13. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УЛФ-ФІНАНС» (далі – Товариство) зі споживачами, розгляду звернень, скарг споживачів і клієнтів щодо послуги фінансового лізингу (надалі - Порядок) визначає права та 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 працівників, що залучені до взаємодії із клієнтами/споживачами фінансових послуг; контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

1.2. Порядок розроблено на виконання законодавства України про фінансові послуги та умови провадження діяльності з надання фінансових послуг, Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.3. Цей Порядок є внутрішнім документом Товариства, що підлягає розміщенню на сайті Товариства, є обов'язковим до виконання працівниками Товариства та третіми особами (у разі їх залучення), залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві.

1.4. Розгляд звернень споживачів/Клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

1.5. Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

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 їх/його законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

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

Клієнт будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до Товариства та/або посередника чи користується послугами Товариства та/або посередника;

Треті особи — фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів фінансової послуги, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники Споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Товариством;

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

Товариство – 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) – журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення (з накладенням електронного

підпису) та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Товариство будь-яким засобом зв'язку;

Журнал вихідної кореспонденції - журнал, 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;

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

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

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

1.6. Вимоги цього Порядку є обов'язковими для виконання усіма працівниками Товариства, які беруть участь в роботі зі зверненнями.

2. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СПOЖИВАЧА ТА НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Споживач під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо надання фінансових послуг Товариством має право на:

2.1.1. належну якість послуг та обслуговування;

2.1.2. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.3. обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

2.1.4. відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, якщо інше не передбачене договором про надання фінансових послуг або чинним законодавством України;

2.1.5. захист своїх прав шляхом досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг чи шляхом звернення до суду та інших уповноважених державних органів;

2.1.6. звернення до Товариства із зауваженнями, скаргами, пропозиціями, за роз'ясненнями щодо фінансових послуг Товариства, письмово або усно в порядку передбаченому цим Порядком;

2.1.7. звернення до Національного банку України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі у разі порушення Товариством порядку розгляду звернень споживача фінансових послуг.

2.1.8. вимагання усунення будь-яких порушень своїх прав на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про фінансові послуги Товариства;

2.1.9. прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

2.1.10. конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених чинним законодавством України;

2.1.11. інші права, що передбачені чинним законодавством України та/або договором про надання фінансових послуг.

2.2. Споживач зобов'язаний:

2.2.1. 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 сайті та надає в письмовому вигляді споживачу, необхідну для отримання фінансових послуг, для прийняття усвідомленого рішення;

2.2.2. звернутися за роз'ясненнями до працівників Товариства щодо умов та правил надання фінансових послуг Товариством, в разі необхідності - до укладення договору про надання фінансових послуг;

2.2.3. користуватися послугами надавача фінансових послуг згідно з цільовим призначенням та дотримуватися умов, що встановлені договором про надання фінансових послуг;

2.2.4. оформляти звернення у відповідності до Закону України «Про звернення громадян»;

2.2.5. надавати на вимогу Товариства достовірну, повну 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 Товариством вимог чинного законодавства України;

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

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

2.3. Товариство має право:

2.3.1. залучати третіх осіб до процесу надання фінансових послуг, до процесу розгляду звернень (скарг) споживачів, до процесу взаємодії зі споживачами, в тому числі для врегулювання простроченої заборгованості;

2.3.2. не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також, з якого неможливо встановити авторство;

2.3.3. не розглядати повторні звернення споживачів фінансових послуг, які від одного того ж громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними;

2.3.4. та інші права передбачені чинним законодавством України та умовами договору, укладеного із споживачем.

2.4. Товариство зобов'язане:

2.4.1. здійснювати в межах своїх повноважень захист персональних даних відповідно до внутрішніх положень про порядок захисту та обробки персональних даних та вимог чинного законодавства України;

2.4.2. прийняти до розгляду звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку;

2.4.3. надати відповідь на звернення споживача у терміни передбачені цим Порядком та чинним законодавством України;

2.4.4. дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами, встановлених цим Порядком;

2.4.5. забезпечити відповідальне ставлення до всіх споживачів фінансових послуг;

2.4.6. здійснювати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, в порядку, передбаченим даним Порядком, та відповідно до вимог чинного законодавства України;

2.4.7. забезпечувати реалізацію прав споживачів фінансових послуг та нести відповідальність відповідно до чинного законодавства України;

2.4.8. забезпечувати відповідальну ділову поведінку осіб, які надають фінансові послуги та здійснюють взаємодію із споживачами фінансових послуг та іншими особами;

2.4.9. забезпечувати своєчасне надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги Товариства та про його фінансовий стан;

2.4.10. не обмежувати права споживача фінансових послуг у виборі форм і джерел одержання інформації, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України;

2.4.11. виконувати належним чином умови укладених договорів із споживачами фінансових послуг та вимоги чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів та надання фінансових послуг.

3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ В ТОВАРИСТВО

3.1. 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) Товариства, 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.

3.2. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.3.1. цього Порядку, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через десять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною 1 статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

3.3. Звернення, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

3.3.1. **Письмово, в паперовій формі**, та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 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.

3.3.2. **Письмово, в електронній формі** та направлені на електронну пошту (e-mail) Товариства: 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..

3.3.3. **Усно, безпосередньо при зверненні клієнтів за юридичною адресою Товариства** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом клієнтів) **(у формі прийому клієнтів)**, з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за рекомендованою формою, зразок якої розміщено за посиланням: <https://ulf.ua/deystvuyushchim-kliyentam>.

3.3.4. **Письмово в паперовій або електронній формі**, якщо звернення стосується **запиту про розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги**.

Письмовий запит **фізичної особи-клієнта** – 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.

Запит фізичної особи-запитувача має містити таку інформацію:

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

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків. Про фізичну особу, яка через свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків і має відмітку в паспорті, зазначаються серія і номер паспорта громадянина України / номер паспорта громадянина України у формі картки.

Письмовий запит **юридичної особи-клієнта** – 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 її керівника чи уповноваженої ним особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

Уповноважена особа в разі надання запиту подає документ (належним чином засвідчену копію документа), оформлений відповідно до законодавства України, який підтверджує повноваження такої особи.

Запит юридичної особи-запитувача 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.

3.4. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

3.4.1. Письмові звернення, що надійшли на адресу Товариства: Україна, 04205, Україна, м. Київ, пр. Оболонський, буд.35-А, офіс 300, реєструються працівником, відповідальним за отримання та реєстрацію поштових звернень, у Журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше наступного робочого дня після надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у Журналі вхідної кореспонденції Товариства зверненню клієнта присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

3.4.2. Звернення, що подаються працівникам Товариства при зверненні клієнтів за юридичною адресою Товариства (або в іншому приміщенні, в якому 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.

3.5. 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.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ І КЛІЄНТІВ

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

4.2. Відповідний Структурний підрозділ Товариства, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання уповноваженою особою Товариства у випадках, передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді працівнику відповідного Структурного підрозділу Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства 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.

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

4.4. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді уповноваженою особою Товариства та її реєстрації, відповідальний працівник Товариства здійснює направлення відповіді Заявнику.

4.5. Якщо Звернення надійшло в Товариство 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, відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства на його електронну адресу (e-mail). Скан-копії відправлених відповідей зберігаються в Товаристві.

4.6. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник Товариства повідомляє заявника про необхідність направлення звернення в письмовій формі відповідно до цього Порядку.

4.7. Електронні звернення, що надходять в Товариство електронною поштою (e-mail) на адресу: client.service@ulf.ua, щоденно в робочі дні отримуються працівниками Товариства, реєструються в Журналі вхідної кореспонденції та передаються на розгляд до відповідного Структурного підрозділу Товариства.

4.8. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України та укладеному договору з Клієнтом.

4.9. Прийом телефонних дзвінків на гарячу лінію Товариства здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах Товариства, та визначених у Договорі фінансового /оперативного лізингу.

4.10. Відповіді на телефонні Звернення надаються безпосередньо під час звернення клієнтів/споживачів.

4.11. Відповідальний працівник Товариства 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 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.

4.12. 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 запит виконаний, працівник Товариства інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з працівниками іншого Структурного підрозділу Товариства в межах повноважень якого є розгляд відповідного питання.

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

4.13. Якщо вирішити звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Товариства повідомляє заявника про необхідність направлення ним письмового звернення на адресу Товариства.

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

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

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

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

5.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, останні реєструються відповідно до цього Порядку.

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

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

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

- Звернення заявників 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) Товариством, якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 45 календарних днів – з наданням проміжної відповіді не пізніше 30-го дня про те, що звернення потребує розгляду в більший термін;
- Запит державного органу – протягом **10 (десяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – 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 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

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 Товариством завершується.

6.4. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

7.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Порядку, та передається відповідальному працівнику Департаменту Обслуговування клієнтів Товариства.

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

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

7.4. Лист-відповідь направляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком, скан-копія відповіді зберігається в Товаристві.

7.5. За результатами розгляду скарги Клієнта Товариство приймає одне з рішень:

- Задоволення скарги повністю або частково;
- Відмова у задоволенні скарги;
- Залишення скарги без розгляду.

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

7.7. У разі не згоди з прийнятим рішенням по зверненню, скарзі, заявник може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України.

8. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ

8.3. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень клієнтів/споживачів та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та підготовку надання відповідей на Звернення клієнта/споживача покладається на відповідального працівника Товариства адміністративно- господарського департаменту Товариства до посадових обов'язків якого належать такі повноваження.

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

8.5. 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.

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

9.3. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

9.4. Порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється у Договорі про залучення таких осіб.

9.5. Договори про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості укладаються у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Товариством контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань. Товариство веде облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

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

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

10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

10.3. Товариство в своїй діяльності має право укладати Договори в електронній формі у вигляді електронного документу у разі, якщо про таку форму договору досягнуто згоди між Сторонами цього договору. При цьому такий Договір створюється та підписується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) уповноваженими представниками Сторін в порядку, передбаченому чинним законодавством України,

10.4. 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, є засобом захисту інформації. Забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів.

11. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

11.1. 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.

11.2. Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

11.3. Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

11.4. Споживач може звернутися до Національного банку України:

- через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном **0-800-505-240**;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- направленням електронного Звернення на електронну пошту (e-mail) **nbu@bank.gov.ua**;
- надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;
- поданням письмового Звернення на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

11.5. Інформування про організацію роботи зі Зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

11.6. Крім того, з метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

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

тел. [\(044\)-279-12-70](tel:(044)279-12-70)

12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

12.1. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail) client.service@ulf.ua / поштову адресу Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

12.2. Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цим Порядком.

12.3. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), Споживач 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 позову до суду.

12.4. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє Споживача звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди Споживача з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

13. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

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

13.3. Обробка персональних даних Товариством здійснюється на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суворо обмежено. Товариство вживає всіх, передбачених законодавством заходів, для захисту персональних даних Споживача 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.

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

13.4.1. 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;

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

13.4.3. на доступ до своїх персональних даних;

13.4.4. 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;

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

13.4.6. 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;

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

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

- 13.4.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 13.4.10. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- 13.4.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;
- 13.4.12. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 13.4.13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.
- 13.5. Споживач зобов'язаний, зокрема, але не обмежуючись:
- 13.5.1. не вчиняти дії, спрямовані на введення інших Споживачів в оману;
- 13.5.2. не надавати в користування свої персональні дані третім особам;
- 13.5.3. не здійснювати збирання, систематизацію, зберігання, обробку або поширення персональної інформації інших Споживачів;
- 13.5.4. не намагатися одержати доступ до персональних даних інших Споживачів будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману, зловживання довірою;
- 13.6. Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Споживача інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно 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.
- 13.7. 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 Споживача не здійснюється.
- 13.8. Товариство несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних із законодавством України.
- 13.9. 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.