

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протоколом Загальних зборів Учасників
Товариства з обмеженою відповідальністю
«УКРАВТОЛІЗИНГ»
від «03» жовтня 2022 року

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» ЗІ
СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення про порядок взаємодії ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (надалі - Положення) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів, третіх осіб та їх представників (надалі – Клієнти), що надходять до ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» (надалі – Компанія) всіма доступними для Клієнта засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Це Положення розроблено відповідно до Закону України «Про фінансовий лізинг», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», нормативних актів Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (інших органів, що здійснюють державне регулювання фінансового ринку).

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

- опис взаємодії працівників структурних підрозділів Компанії при роботі зі зверненнями громадян 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 громадянам відповідей на їх звернення;
- проведення аналізу обробки звернень громадян.

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

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі зі 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 Положенні:

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;

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

Споживач – фізична особа або юридична 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, що розміщена за посиланням: <https://ukravtoleasing.com.ua/>

Компанія – юридична особа, **Товариство з обмеженою відповідальністю «УКРАВТОЛІЗИНГ»** (ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ»), код ЄДРПОУ 34240720, місцезнаходження: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22;

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/вихідної кореспонденції (у тому числі включає й реєстрацію звернень) – електронний журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку, а також реєструються вихідні письмові 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 Компанії задіяні в отриманні та розгляді звернень (далі Структурні підрозділи) – операційний центр та/або Відділ інформаційної підтримки Компанії

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

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

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН 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). Звернення без зазначення місця проживання, 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 Положення, 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 громадян, 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: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й 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: ukravtoleasing@express-group.com.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.

2.3.3. Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні громадян за юридичною адресою Компанії (у формі прийому громадян).

2.4. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

2.4.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії: 04073, Україна, місто Київ, проспект Степана Бандери, 22 реєстрація здійснюється начальником операційного центру не пізніше наступного робочого дня після отримання, реєструються у електронному Журналі вхідної/вихідної 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/вихідної кореспонденції Компанії зверненню громадян присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

2.4.1. Звернення громадян під час проведення особистого прийому не реєструються.

2.4.2. Письмові звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Компанії у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - на наступний робочий день після дня його надходження.

2.5. Розгляд усних Звернень/Запитів Заявників, які надходять в телефонному режимі здійснюється начальником операційного центру Компанії.

2.6. Подання (надсилання) звернення до Компанії Клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою звернення/запиту на інформацію фізичною особою 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 ГРОМАДЯН

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 Положенням.

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 в межах встановлених цим Положенням або іншими нормативними актами строків надання відповіді на звернення.

- 3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.
- 3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації 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 електрону 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. 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 громадян здійснюється за номерами телефонів, розміщеними на Веб-сайтах Компанії, та електронною поштою згідно з п.2.3.2 цього Положення.
- 4.2. Відповіді на усні Звернення, що розглядаються Структурним підрозділом, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.
- 4.3. Структурний підрозділ 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. Звернення від осіб, що є клієнтами Компанії, розглядаються після ідентифікації такого Заявника як клієнта Компанії. Під час телефонної розмови із Заявником працівники Структурного підрозділу до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого заявника в наступному порядку:
- якщо клієнт телефонує з номера телефону, що вказаний в Договорі фінансового лізингу, працівник Структурного підрозділу просить назвати Заявника його ПІБ, назву клієнта (якщо юридична особа), код за ЄДРПОУ та номер Договору лізингу;
 - якщо Заявник телефонує з номеру телефону, що не відповідає вказаному номеру телефона в Договорі фінансового лізингу, працівник Структурного підрозділу просить назвати РНОКПП та ПІБ Заявника/ код за ЄДРПОУ та назву компанії.

Якщо дані, що вказуються Заявником під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в Компанії, ідентифікація вважається пройденою, після чого працівник Структурного підрозділу Компанії має право надати такому Заявнику інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація не пройдена, працівник іншого Структурного підрозділу Компанії відмовляє Заявнику в наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову та рекомендує звернутися з офіційним письмовим зверненням.

- 4.5. Працівники іншого Структурного підрозділу Компанії під час телефонної розмови з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил:
- ❖ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення компанії, працівника (зазначення ім'я);
 - ❖ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
 - ❖ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
 - ❖ надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
 - ❖ у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник відповідного підрозділу Компанії має право припинити спілкування з таким Заявником.
- 4.6. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник Структурного підрозділу фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.
- 4.7. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник іншого Структурного підрозділу Компанії, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Компанію та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

- 5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Компанії в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».
- 5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Компанії в інтересах громадян, 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 Положення.
- 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 Положення.
- 5.5. 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 ГРОМАДЯН

- 6.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:
- Звернення громадян (Позичальників/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 про те, що звернення потребує розгляду;
 - 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 громадян 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 громадянину 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 ЗА НАДАННЯМ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 7.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення громадян покладається на начальника операційного центру Компанії.
- 7.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання клієнтам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів громадян, які надходять в Компанію, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Компанії, які надають відповіді.
- 7.3. Звернення громадян, 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 Положення, та передається відповідальному співробітнику Операційного центру
- 8.2. Співробітник операційного 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 Операційного центру протягом 2 (двох) робочих днів.

- 8.4. Розгляд скарги клієнта та відповідь на неї працівником Департаменту обслуговування клієнтів 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 Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Компанії.
- 8.5. У разі особливої складності звернення, скарги Клієнта або при необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в п.8.4. цього Положення, може бути подовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у визначений цим Положенням 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 Начальником операційного центру чи іншим структурним підрозділом приймається одне з рішень:
- задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів для виконання (у разі необхідності – 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 Положенням та не суперечить укладеному договору лізингу.
- 8.7. Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в цьому Положення, 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 порядок звернення з посиланнями на адреси таких органів розміщено на офіційному сайті Лізингодавця: <https://ukravtoleasing.com.ua/consumers.html>

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:
- 9.3.1. Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступною адресою:
- 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б
 - Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
 - посилання на сторінку НБУ для захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
 - Телефон контакт-центру: 0 800 505 240
- 9.3.2. 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

Клієнт (споживач послуги) має право звернутися до надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів.

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 програмного забезпечення. 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 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.

11. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ

- 11.1. Споживачі мають право на інформацію, передбачену ст. 12, 12-1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Компанія розкриває клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті <https://ukravtoleasing.com.ua/>. Така інформація, зокрема, включає:
- перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;
 - вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
 - інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта Компанія зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Компанії та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Компанії та її відокремлених підрозділів;
- кількість Учасників у статутному капіталі Компанії та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Компанії перевищують 5 відсотків;
- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

11.2. Споживачі під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів мають права, передбачені ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема на:

- захист своїх прав державою;
- належну якість продукції та обслуговування;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про послуги Компанії відповідно до [Закону України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- обслуговування державною мовою відповідно до [Закону України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

11.3. Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

11.4. Лізингоодержувач має право:

- обирати предмет лізингу та продавця або встановити специфікацію предмета лізингу і доручити вибір лізингодавцю;
- відмовитися від прийняття предмета лізингу, який не відповідає його призначенню та/або умовам договору, специфікаціям;
- вимагати розірвання договору лізингу або відмовитися від нього у передбачених законом та договором лізингу випадках;
- вимагати від лізингодавця відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням умов договору лізингу.

11.5. Споживачі до укладення договору про надання фінансової послуги мають право на інформацію про:

- фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;
- умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість;
- порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги;
- правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги;
- механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги;
- реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів;

- розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами.

Інформація, що надається Клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

11.6. Споживачі зобов'язані виконувати обов'язки, передбачені ч. 3 ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», зокрема

- перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;
- в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;
- користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;
- з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

11.7. Лізингоодержувачі зобов'язані:

- прийняти предмет лізингу та користуватися ним відповідно до його призначення та умов договору;
- відповідно до умов договору своєчасно та у повному обсязі виконувати зобов'язання щодо утримання предмета лізингу, підтримувати його у справному стані;
- своєчасно сплачувати лізингові платежі;
- надавати лізингодавцеві доступ до предмета лізингу і забезпечувати можливість здійснення перевірки умов його використання та утримання;
- письмово повідомляти лізингодавця, а в гарантійний строк і продавця предмета, про всі випадки виявлення несправностей предмета лізингу, його поломок або збоїв у роботі;
- письмово повідомляти про порушення строків проведення або не проведення поточного чи сезонного технічного обслуговування та про будь-які інші обставини, що можуть негативно позначитися на стані предмета лізингу, - негайно, але у будь-якому разі не пізніше другого робочого дня після дня настання вищезазначених подій чи фактів, якщо інше не встановлено договором;
- у разі закінчення строку лізингу, а також у разі дострокового розірвання договору лізингу та в інших випадках дострокового повернення предмета лізингу - повернути предмет лізингу у стані, в якому його було прийнято у володіння, з урахуванням нормального зносу, або у стані, обумовленому договором.

11.8. Споживачі/Лізингоодержувач можуть мати інші права й обов'язки відповідно до умов договору лізингу, Закону України «Про фінансовий лізинг» та інших нормативно-правових актів.

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

12.1. Внутрішній контроль за якістю надання фінансових послуг (фінансового лізингу) клієнтам здійснюється директором ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» або особою ним уповноваженою, про що видається відповідний наказ.

12.2. Для здійснення внутрішнього контролю за наданням послуг з фінансового лізингу запроваджуються наступні заходи:

- проведення фінансового моніторингу;
- контроль за дотриманням порядку сплати чергових лізингових платежів від клієнтів;
- перевірка своєчасності надання клієнтам рахунків для оплати;
- перевірка продавцем предметів лізингу (умови поставки та якість предметів лізингу, відповідність предметів лізингу умовам чинного в Україні законодавства щодо їхнього походження документального оформлення, сертифікації, тощо);
- контроль за страхуванням предмета лізингу (предмет лізингу повинен бути застрахований на весь строк лізингу до моменту передачі його в користування);
- контроль за належним виконанням страховою компанією своїх обов'язків згідно з умовами договору страхування предмету лізингу;
- контроль за належним виконанням продавцем, зобов'язань по сервісному та гарантійному обслуговуванню предметів лізингу;
- контроль за своєчасним проведенням лізингоодержувачем сервісного обслуговування та виконання вимог законодавства України стосовно регулярного проходження техогляду для автомобілів;
- загальний контроль за документообігом, який супроводжує кожен укладений договір фінансового лізингу (супроводжуючі договори; купівлі - продажу, кредитні, застави, страхування та інші).

12.3. Директор ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» здійснює постійний контроль за діяльністю працівників підприємства, які беруть участь у підготовці та наданні послуг фінансового лізингу.

12.4. Працівник, який забезпечує надання послуг фінансовою лізингу та є відповідальним за проведення фінансового моніторингу не менш одного разу на місяць інформує директора про наявні фінансові операції, що підлягають фінансовому моніторингу, та заходи, що були вжиті, у тому числі щодо:

- розробки постійного оновлення правил внутрішнього фінансового моніторингу з урахуванням вимог чинного в Україні законодавства та нормативних актів уповноваженого органу;
- підготовки персоналу ТОВ «УКРАВТОЛІЗИНГ» щодо виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу відповідно до діючого законодавства шляхом, проведення освітніх та практичних заходів;
- забезпечення проведення внутрішнього фінансового моніторингу.

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Це Положення набирає чинності з дати його затвердження Наглядовою Радою або Загальними зборами Учасників Товариства.

13.2. Зміни та доповнення до цього Положення набирають чинності на підставі належно оформленого рішення Наглядової Ради відповідно до установчих документів Товариства.

13.3. Внутрішні нормативні документи Компанії, нормативні вимоги яких не відповідають цьому Положенню, застосовуються у частині, що не суперечить цьому Положенню.

13.4. Це Положення переглядається Наглядовою Радою Компанії у міру необхідності.

