

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ генерального директора
ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ»
30.04.2025 № 114

**ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК
УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНΙΚАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ»**

ЗМІСТ

№ з/п	Назва розділу	Стр.
1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2.	ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	4
3.	ПОРЯДОК ТА ФОРМИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА/ЗАЯВНИКА ДО ТОВАРИСТВА	5
4.	ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ	6
5.	ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ. ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО СТАНОВИТЬ ТАЄМНИЦЮ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ	7
6.	ОРГАНІЗАЦІЯ З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ	8
7.	КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ	9
8.	ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	9
9.	ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	12
10.	ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА	12
11.	ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)	13
12.	ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ	14

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок захисту прав споживачів фінансових послуг та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансових послуг ТОВ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АВЕНТУС ЛІЗИНГ» (далі – Товариство), порядок захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Цей Порядок розроблений відповідно до:

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та інших законів України з питань регулювання діяльності з надання фінансових послуг;
- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348;
- Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 № 199;
- Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 № 163;
- Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 27.12.2024 № 185;
- інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг;
- інших нормативно-правових актів України;
- інших внутрішніх нормативних документів Товариства.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення рівного, неупередженого та справедливого ставлення до Споживачів фінансових послуг на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності Споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту Споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав Споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються в даному Порядку:

Заявник (громадянин) – Споживач фінансових послуг/Третя особа або її представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України;

Звернення – викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій формі (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції, зауваження, заяви, клопотання і скарги;

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

Третя особа – фізична особа, з якою Товариство не має укладених договорів, але яка звертається до Товариства, оскільки є близьким родичем Споживача фінансових послуг або вважає, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси, або взаємодія за якими

передбачена договором фінансового лізингу та/або дані якої зібрані Товариством в процесі врегулювання простроченої заборгованості Споживачів фінансових послуг.

Інші терміни, що вживаються у цьому Порядку, застосовуються у значеннях, визначених чинним законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та внутрішніми нормативними документами, що регламентують діяльність Товариства.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Споживачі фінансових послуг мають право на:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття Споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків встановлених законом;
- захист своїх прав, у т.ч. шляхом відшкодування шкоди завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, вільний вибір механізму захисту прав шляхом досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- ввічливе обслуговування з боку працівників Товариства.

2.2. Споживачі фінансових послуг зобов'язані:

- відповідально обрати фінансову послугу та ознайомитись з інформацією про умови та порядок її надання;
- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку із отриманням такої послуги;
- звертатися до Товариства у разі необхідності роз'яснення умов надання послуги перед її отриманням;
- надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію, необхідну для отримання послуги та під час виконання договору фінансового лізингу, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- інші права встановлені законодавством та/або договором фінансового лізингу.

2.3. Товариство має право:

- приймати рішення про надання або ненадання фінансових послуг Споживачу фінансових послуг, керуючись вимогами законодавства та власними можливостями;
- взаємодіяти із Споживачем фінансових послуг, його близькими особами, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію;
- проводити за погодженням із Споживачем фінансових послуг реструктуризацію зобов'язань за договором фінансового лізингу;
- реалізовувати інші права, встановлені законодавством та/або договором фінансового лізингу.

2.4. Товариство зобов'язане:

- здійснювати оцінку платоспроможності Споживачів фінансових послуг;
- забезпечити своєчасне надання Споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:
 - яку Товариство зобов'язане розкривати Споживачу фінансових послуг про умови й порядок його діяльності, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства,

- яка є обов'язковою для надання Споживачу фінансових послуг перед укладенням договору фінансового лізингу;
- забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги відповідно до закону;
- вести облік своїх операцій та формувати звітність відповідно до вимог нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- здійснювати контроль за дотриманням вимог щодо етичної поведінки;
- дотримуватись інших обов'язків, встановлених законодавством України та/або договором фінансового лізингу.

3. ПОРЯДОК ТА ФОРМИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА/ЗАЯВНИКА ДО ТОВАРИСТВА

3.1. Заявники можуть направляти Звернення/скарги на розгляд Товариству наступним чином:

- письмово, в паперовій формі, направляються на поштову адресу: Україна, 04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 220. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати та способу отримання відповіді. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку;

- письмово, в електронній формі, направляються на електронну пошту Товариства info@automoney.com.ua. В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді;

- в усній формі:

- подаються при безпосередньому зверненні за юридичною адресою Товариства за місцезнаходженням Товариства: 04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 220, в прийомні дні громадян, а саме:
кожен робочий (не святковий) вівторок з 14:00 до 17:30,
кожен робочий (не святковий) четвер з 14:00 до 17:30
- подаються за допомогою телефонного зв'язку за номером +38 (067) 519 30 09

У разі оголошення повітряної тривоги, особистий прийом скасовується до моменту оголошення про припинення тривоги + 20 хвилин для повернення з укриття.

У випадку, якщо вирішити безпосередньо на місці порушене в усному зверненні питання неможливо, або питання потребує окремого вивчення, громадянину рекомендується оформити заяву з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення, без її направлення засобами зв'язку.

3.2. Приміщення Товариства що є фізично та інформаційно доступними для надання послуг та отримання Звернень від клієнтів із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:
КИЇВСЬКИЙ ВІДОКРЕМЛЕНИЙ ПІДРОЗДІЛ (ФІЛІЯ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ “АВЕНТУС ЛІЗИНГ”.
Місцезнаходження та поштова адреса для листування: 03134, місто Київ, Кільцева дорога, 22
Режим робочого часу: Понеділок — п'ятниця: з 9:00 до 18:00, без перерви. Субота — неділя: з 10:00 до 17:00, без перерви. Контактні номери телефону: 096 9385757, 095 9385757, 063 9385757.

3.3. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Товариством надається обґрунтована відповідь у термін не більше одного місяця від дня надходження звернення, а у випадку, коли звернення не потребує додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня його отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, генеральний директор або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється Заявник. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.4. У Зверненні має бути зазначено мінімальний обсяг відомостей:

- прізвище, ім'я, по батькові Заявника;
- місце проживання Заявника;
- суть порушеного питання;
- зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

3.5. Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

3.6. Звернення, оформлене без дотримання вищевказаних вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через 10 (десять) днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених статтею 7 Закону України «Про звернення громадян», а саме, забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

3.7. Якщо Звернення надійшло в електронній формі і Заявник не зазначив в такому Зверненні поштову адресу для надання відповіді, офіційна відповідь надсилається Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну пошту, з якої надійшло Звернення.

3.8. Датою подання електронного Звернення є дата надходження Звернення на електронну пошту Товариства. Якщо електронне Звернення надійшло на визначену електронну пошту у неробочий день та час, то датою подання електронного Звернення вважається наступний робочий день після дня надходження.

4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Письмові Звернення, що надходять до Товариства, приймаються та реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження, в електронному журналі реєстрації вхідної кореспонденції (далі – Журнал) Товариства, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

4.2. Відповідальним працівник за реєстрацію вхідної та вихідної кореспонденції Товариства є працівник Товариства, до посадових обов'язків якого входить ведення діловодства або на якого відповідним наказом генерального директора покладені обов'язки з ведення діловодства.

4.3. Звернення, надіслані на електронну пошту Товариства від Споживачів фінансових послуг роздруковуються та реєструються в Журналі відповідальним працівником за ведення діловодства. На копії роздрукованого електронного Звернення вказується вхідний номер та дата його отримання, що відповідає внесеним в Журнал даним.

4.4. Усні звернення подані по телефону автоматично записуються програмним засобом, за допомогою якого приймаються телефонні виклики, шляхом аудіозапису телефонних розмов. Усні звернення, подані по телефону, записуються та реєструються як письмові звернення на вимогу Заявника. Усні звернення, оформлені під час особистого прийому, реєструються як письмові звернення.

4.5. В документах, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги, працівник до обов'язків якого належить приймання вхідної кореспонденції зазначає застереження про належність такої інформації до таємниці фінансової послуги та про необхідність забезпечення збереження такої інформації, її нерозголошення та невикористання на свою користь чи на користь третіх осіб. Порядок реєстрації вхідних документів, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги визначається окремим внутрішнім документом Товариства.

4.6. Під час реєстрації вхідної та вихідної кореспонденції працівник відповідальний за ведення діловодства керується також Інструкцією з діловодства Товариства.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ. ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО СТАНОВИТЬ ТАЄМНИЦЮ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

5.1. Зареєстроване Товариством Звернення направляється засобами електронної пошти або особисто передається відповідальним працівником на резолюцію генеральному директору Товариства, який аналізує його та визначає виконавців, відповідальних за надання відповіді. Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовій формі, обов'язково надаються Товариством за підписом генерального Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки чи діє на підставі Довіреності.

5.2. Відповіді Товариства за результатами розгляду Звернень Заявників підлягають реєстрації в Журналі Товариства. Реєстрація вихідної кореспонденції здійснюється за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel відповідальним за ведення діловодства працівником Товариства, до обов'язків якого належить приймання та реєстрація вхідної/вихідної кореспонденції.

5.3. Товариство розкриває інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, на письмовий запит Споживача (клієнта) - власника такої інформації або за його письмовою згодою в обсязі, визначеному в такому запиті або згоді.

Письмовий запит та/або письмова згода Споживача (клієнта) - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, до Товариства про розкриття такої інформації складається довільно в паперовій або електронній формі.

5.4. Письмовий запит або письмова згода Споживача (клієнта) - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписується:

1) у паперовій формі – власноручним підписом Споживача (клієнта), що засвідчується підписом генерального директора чи уповноваженої ним особи або нотаріально;

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

5.5. У випадку отримання Товариством Звернення, що свідчить про наявність вчиненого Товариством правопорушення, Товариство вживає негайних заходів спрямованих на припинення виявлених правопорушень та повідомляє Споживача про вжиті ним заходи для усунення виявлених правопорушень.

5.6. Товариство у разі надходження до нього запиту про надання інформації, що становить таємницю фінансової послуги, зобов'язаний розкрити цю інформацію або дати мотивовану відповідь про неможливість надання відповідної інформації протягом 10 робочих днів із дня отримання такого запиту, якщо інші строки не встановлені законодавством України.

5.7. Уповноважена особа Споживача (клієнта) - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, під час надання запиту (згоди) обов'язково подає документ (належним чином засвідчену копію документа), який підтверджує повноваження цієї особи на підписання запиту (згоди).

5.8. Відповідальний за ведення діловодства працівник Товариства організовує направлення вихідної кореспонденції Заявникам, яке відбувається наступним чином:

якщо Звернення надійшло до Товариства в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу,

якщо Звернення надійшло в письмовій, електронній формі і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповідальний працівник направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді електронного документа на його електронну адресу.

Спеціальний порядок ведення діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги (порядок реєстрації вихідних документів, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги; порядок відправлення та зберігання документів, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги; особливості роботи з електронними документами, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової послуги) визначається внутрішніми документами Товариства.

5.9. Копія (другий примірник оригіналу) відправленої відповіді зберігається в юридичній справі клієнта, особи, яка користується послугами Товариства, а якщо Звернення було отримано від Третьої особи або особи, яка не користується послугами Товариства, відповіді на такі Звернення зберігаються в папці «Вихідна кореспонденція».

5.10. Товариство може зберігати запис телефонної розмови із Заявником з метою контролю якості виконання обов'язків представниками (працівниками) Товариства, які спілкуються з такими особами. На початку розмови (дзвінка) Заявник повідомляється про аудіозапис розмови. Продовженням розмови Заявник надає згоду на аудіо-фіксацію розмови та згоду на обробку персональних даних.

5.11. Прийом громадян проводиться заступником генерального директора, або особою, яка виконує його повноваження, регулярно у встановлені дні та години, у формі особистого прийому. У разі, якщо компетенції заступника генерального директора, або особи, яка виконує його повноваження не вистачає для вирішення піднятих при особистому зверненні питань, прийом продовжує генеральний директор або особа, яка виконує його повноваження, у тому числі на підставі Довіреності.

5.12. Якщо вирішити питання порушені в усному зверненні безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення, шляхом фіксування звернення у письмовій формі та подальшої реєстрації Товариством. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово, у формі, аналогічній отриманому від заявника запиту/зверненні.

5.13. Звернення Споживачів фінансових послуг, що становить таємницю фінансової послуги розглядаються та вирішуються в порядку визначеному п. 3.3. цього Порядку.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ

6.1. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону +380675193009. Прийом телефонних дзвінків здійснюється відповідно до графіку роботи Товариства.

6.2. Відповіді на Звернення, що розглядає Відділ лізингових операцій, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян у формі, аналогічній отриманому від заявника запиту/зверненні. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Відділу лізингових операцій працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі.

6.3. Звернення Споживача, з яким Товариством укладений договір про надання фінансового лізингу, розглядається після ідентифікації такого Споживача. Під час

телефонної розмови із Споживачем працівники Відділу лізингових операцій до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Споживача в наступному порядку – працівник Відділу лізингових операцій просить:

- назвати номер укладеного договору;
- РНОКПП Споживача та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;
- прізвище, ім'я, по батькові Споживача;
- додатково, за потреби, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обсязі, що не перевищує обсягу зазначеної інформації в обліковій картці Споживача, яка знаходиться в програмному забезпеченні Товариства, зазначеної ним.

6.4. Схема ідентифікації Споживача є наступною: якщо дані, що вказуються Споживачем під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в програмному комплексі Товариства, ідентифікація Споживача вважається пройденою, після чого Відділ лізингових операцій має право надати такому Споживачу інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Споживачем не пройдена, Відділ лізингових операцій відмовляє йому в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового чи належного електронного звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та завершує телефонну розмову.

6.5. У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник має право припинити спілкування з таким Заявником.

6.6. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат/хід розгляду його Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, працівник уточнює інформацію щодо готовності відповіді та повідомляє Споживача фінансових послуг про дату відправлення відповіді або орієнтовну дату надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, працівник консультується з відповідальним працівником іншого підрозділу, який займається підготовкою такої відповіді.

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

7.1. Товариство не залучає третіх осіб до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, але залишає за собою таке право.

7.2. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

8. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

8.1. Система захисту персональних даних включає в себе організаційні та (або) технічні заходи, визначені з урахуванням актуальних загроз безпеки персональних даних і інформаційних технологій, що використовуються в інформаційних системах. Товариство здійснює оновлення цих заходів з появою нових технологій в разі потреби. Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання їх випадкових втрат або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

8.2. Організаційні заходи охоплюють:

- визначення порядку доступу до персональних даних Споживачів фінансових послуг;
- визначення порядку ведення обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних Споживача та доступом до них;

- розробку плану дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій (планова та позапланова зміна паролів, періодичності та порядку резервного копіювання даних тощо);
- забезпечення антивірусного контролю інформаційної системи, у складі якої здійснюється обробка персональних даних;
- регулярне навчання працівників, які працюють з персональними даними.

8.3. Товариство видає наказ, яким визначає коло працівників, які мають доступ до персональних даних Споживачів фінансових послуг та визначає рівень доступу зазначених працівників до персональних даних. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх частини), які необхідні йому для виконання своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

8.4. Працівники, які відповідно до посадових обов'язків здійснюють обробку персональних даних, допускаються до обробки такої інформації лише після їх авторизації у відповідних системах. Працівники Товариства попереджаються про відповідальність за розголошення персональних даних Споживачів фінансових послуг.

8.5. Усі інші працівники Товариства мають право на повну інформацію лише стосовно власних персональних даних. Працівники, які мають доступ до персональних даних, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено, або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків. Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата підписання зобов'язання відповідним працівником.

8.6. Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

8.7. У разі звільнення працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними суб'єктів, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять персональні дані Споживачів, передаються іншому працівнику.

8.8. Обробка персональних даних здійснюється Товариством лише за згодою Споживача фінансових послуг, за винятком тих випадків, коли така згода не вимагається законом.

Правовими підставами для обробки персональних даних є:

- 1) згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних (наприклад, з метою надання клієнту інформації про маркетингові пропозиції, послуги Товариства та його партнерів; контрагенту або працівнику з метою вступу у правовідносини);
- 2) укладення та виконання правочину, стороною якого є Споживач або, який укладено на користь Споживача чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу Споживача (з метою надання послуг фінансового лізингу);
- 3) необхідність виконання обов'язку Товариством, як володільцем бази персональних даних, який передбачений законодавством (наприклад, з метою здійснення ідентифікації та верифікації відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» тощо);
- 4) інші підстави, передбачені ст.11 Закону України «Про захист персональних даних».

Персональні дані обробляються у формі, що допускає ідентифікацію Споживача, якого вони стосуються, у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, але у будь-якому випадку на строк не менше п'яти років після припинення ділових відносин з клієнтом або завершення разової фінансової операції без встановлення ділових відносин з клієнтом.

Згода Споживача фінансових послуг на обробку його персональних даних (відповідно до сформульованої мети) може бути висловлена у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди, фіксується у Заяві на фінансування, а при укладанні договору фінансового лізингу Споживач надає згоду на обробку персональних даних шляхом

укладення та виконання правочину, стороною якого є або який укладено на користь Споживача чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу Споживача.

8.9. У базі персональних даних «Клієнти» обробляються наступні персональні дані:

1) особисті та контактні дані: прізвище, ім'я та по батькові особи; інформація, яка зазначена в паспорті (серія, номер паспорту, дата видачі та ким його було видано) або іншому документі, що посвідчує особу; дата, місяць і рік народження; реєстраційний номер облікової картки платника податків; відомості про зареєстроване та фактичне місце проживання; номери контактних телефонів; адреса електронної пошти; відомості про притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності;

2) фінансова інформація:

- стан заборгованості перед Товариством та іншими банківськими та фінансовими установами;

- інші відомості;

3) запис зображень (фото, відео; звукозапис); стать; наявність чи відсутність статусу політично значущої особи, чи є суб'єкт персональних даних членом сім'ї політично значимої особи чи особою, пов'язаною з політично значущою особою; суми нарахованих та/або отриманих доходів тощо;

4) інформація щодо працевлаштування:

- найменування роботодавця або навчального закладу (за наявності);

- інформація про професію, посаду та рід діяльності;

5) інформація, пов'язана з участю в акціях, розіграшах:

- інформація, пов'язана з проведенням розіграшів, рекламних акцій, в тому числі оголошення переможців і вручення подарунків;

6) інформація, отримана в ході комунікації з Товариством:

- отримані листи, електронне листування, телефонні розмови.

Конкретний склад та зміст зібраних Товариством персональних даних Споживача міститься у первинних джерелах відомостей про Споживача, зокрема, у виданих на його ім'я документах, підписаних ним документах, відомостях, які Споживач надав Товариству про себе. Персональні дані зберігаються та обробляються за місцезнаходженням Товариства та/або за місцезнаходженням розпорядника.

8.10. У разі виявлення працівником Товариства відомостей про особу, які не відповідають дійсності, такі відомості мають бути невідкладно змінені або знищені.

8.11. Клієнт (Споживач фінансових послуг) має право пред'являти вмотивовану вимогу Товариству щодо заперечення проти обробки своїх персональних даних та/або зміни їх складу/змісту. Така вимога розглядається Товариством впродовж 10 днів з моменту отримання. Якщо за результатами розгляду такої вимоги виявлено, що персональні дані Споживача (їх частина) обробляються незаконно, Товариство припиняє обробку персональних даних Споживача (їх частини) та інформує про це Споживача фінансових послуг. Якщо за результатами розгляду такої вимоги виявлено, що персональні дані Споживача (їх частина) є недостовірними, Товариство припиняє обробку персональних даних Споживача (чи їх частини) та/або змінює їх склад/зміст та інформує про це Споживача.

8.12. У разі якщо вимога не підлягає задоволенню, Споживачу фінансових послуг надається мотивована відповідь щодо відсутності підстав для її задоволення. Суб'єкт персональних даних має право відкликати згоду на обробку персональних даних без зазначення мотивів, у разі якщо єдиною підставою для обробки є згода суб'єкта персональних даних. З моменту відкликання згоди володілець зобов'язаний припинити обробку персональних даних.

8.13. Видалення та знищення персональних даних здійснюється у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких персональних даних.

8.14. Персональні дані зберігаються Товариством протягом строку, визначеного згідно з внутрішніми документами Товариства та чинного законодавства України.

9. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/about/structure/department/division-of-the-rights-of-the-sponsors-of-financial-services> та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

9.2. В межах позасудового розгляду скарг, з метою захисту своїх прав Споживач фінансових послуг має право звертатися безпосередньо до Товариства в порядку визначеному розділом 3 цього Порядку або до:

9.2.1. Національного банку України (далі - НБУ) через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг надіславши звернення шляхом:

- заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- направити електронне звернення на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua, за формою: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx;
- надсилання документів у паперовій формі поштою на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- особисто доставити документи у паперовій формі за адресою: м. Київ, вул. Інститутська, 11-б
- за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240;

9.2.2. 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
телефон (044)-279-12-70.

9.3. Судовий механізм захисту прав Споживачів.

Споживач має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду на території України згідно законодавства України та відповідного договору, що укладається між Споживачем та Товариством.

10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

10.1. 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 договору. При цьому такий договір створюється та підписується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису або удосконаленого електронного підпису уповноваженими представниками сторін в порядку, передбаченому чинним законодавством України через визначену сторонами систему електронного документообігу.

10.2. Кваліфікований електронний підпис (далі – КЕП) – удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису;.

10.3. Удосконалений електронний підпис (далі – УЕП) створюється з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, виданого кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг та не містить відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису.

10.4. Укладення окремого договору щодо використання Споживачем Товариства КЕП, УЕП з кваліфікованим сертифікатом, кваліфікованої електронної печатки, електронної печатки з кваліфікованим сертифікатом не вимагається.

10.5. Використання УЕП, удосконаленої електронної печатки здійснюється на підставі договору між Товариством і Споживачем. Договір укладається в письмовій формі після проведення ідентифікації та верифікації відповідно до вимог законодавства України:

у формі паперового документа з власноручними підписами сторін або

як електронний документ із КЕП сторін, або

як електронний документ з УЕП із кваліфікованим сертифікатом Споживача та КЕП уповноваженого представника Товариства.

10.5. При укладенні договору у формі електронного документу Товариство керується внутрішнім положенням про використання електронного підпису та електронної печатки та іншими нормативно-правовими актами України.

11. ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

11.1 Взаємодія Товариства із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про фінансовий лізинг та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (telefonні переговори та особисті зустрічі).

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- надсилання поштових відправлень рекомендованим листом за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

11.2. Товариство під час відправлення текстових повідомлень з нагадуванням про наявну заборгованість Споживача перед Товариством використовує Альфа-ім'я.

11.3. Альфа-ім'я Товариства – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації Товариства під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій. Альфа-ім'я Товариства: AUTOMONEY.

11.4. Товариству заборонено отримувати згоду Споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Товариством та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника Споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про фінансовий лізинг.

11.5. Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості за договором фінансового лізингу забороняється:

- використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

- використовувати для взаємодії через засоби телекомунікації аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи Споживача, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію Споживача, а також використовувати погрози, шантаж та вчиняти інші незаконні /неправомірні дії стосовно Споживача;

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором фінансового лізингу;

- вводити в оману щодо: розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в Споживача, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється

взаємодія; наявності в Товариства правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача під час взаємодії з іншою особою; прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України; правового статусу договору; порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

- надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Товариства.

11.6. Товариство з метою нагадування про існуючу заборгованість має право надсилати текстове повідомлення Споживачам, зокрема, але не виключно з наступним текстом: «Увага! Станом на 27.03.25 по Договору фінансового лізингу № 3 495 від 26.03.24 р існує прострочена заборгованість в сумі 15 000,00 грн. 0675193009 Договірний відділ». Товариство має право використовувати й інші тексти повідомлень, при цьому обов'язковою умовою є дотримання вимог етичної поведінки.

11.7. При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство також повинно керуватись внутрішнім положенням по роботі з дебіторською заборгованістю.

12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Цей Порядок набирає чинності з моменту його затвердження генеральним директором Товариства та діє до його скасування або прийняття нового внутрішнього документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством України та внутрішніми нормативними документами Товариства.

12.2. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються окремим документом або шляхом його викладення у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії його попередньої редакції.

12.3. Дія цього Порядку припиняється з моменту прийняття відповідного рішення генеральним директором Товариства.

12.4. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам НБУ, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів чи змін до чинних нормативно-правових актів, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству України. До внесення відповідних змін до цього Порядку, працівники Товариства у своїй роботі повинні керуватися нормами чинного законодавства України.

12.5. У період дії в Україні воєнного стану / особливого періоду, Товариство здійснює заходи та процедури, що регламентовані цим Порядком, з урахуванням вимог Законодавства та нормативно-правових актів НБУ, що діють протягом такого періоду. За умови відміни воєнного стану окремої зміни цього Порядку не вимагається.

12.6. У випадках, що не врегульовані цим Порядком, слід керуватись законодавством України, іншими внутрішніми документами Товариства, а також звичною діловою практикою.

12.7. У випадку зміни назв структурних підрозділів Товариства (при збереженні за ними відповідних функціональних обов'язків) дії, що регламентуються цим Порядком, не змінюються.

12.8. Цей Порядок є обов'язковим для безумовного його виконання та дотримання всіма структурними підрозділами і працівниками Товариства.

12.9. Товариство доводить до відома працівників про цей Порядок шляхом письмового фіксування кожного факту ознайомлення із ним працівників, відповідальних за дотримання та виконання цього Порядку, в спосіб, що дає змогу підтвердити факт такого ознайомлення, включно з ознайомленням під підпис працівника та особи, яка забезпечила проведення ознайомлення, а також дати такого ознайомлення.

12.10. Відповідальність за актуалізацію цього Порядку покладається на Юридичний відділ. Юридичний відділ не менше одного разу на рік перевіряє актуальність цього Порядку згідно з чинними нормами законодавства України.