

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом № 9

від «08» вересня 2022 року



ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНИЬ СПОЖИВАЧІВ

ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ»

1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів (далі – Порядок) є внутрішнім документом ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ» (надалі – Товариство або надавач фінансових послуг, або Лізингодавець) та розроблений відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про фінансовий лізинг», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 24.12.2021 року № 153, Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженого Постановою Правління НБУ від 05.11.2021 р. №114 та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у сфері надання фінансових послуг.

1.2. Захист прав споживачів фінансових послуг реалізується Товариством на таких принципах:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги;

- забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Товариства;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг.

1.3. Порядок є обов'язковим документом до застосування всіма посадовими особами та працівниками Товариства, які приймають участь у наданні послуг фінансового лізингу.

1.4. Порядок є окремим внутрішнім документом Товариства, який регламентує:

1.4.1. права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг;

1.4.2. порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг;

1.4.3. контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;

1.4.4. порядок укладення договору фінансового лізингу;

1.4.5. порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.5. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів затверджується Генеральним директором ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ».

1.6. Порядок підлягає розміщенню на власному веб-сайті (веб-сторінці) ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ» (www.bogdan-leasing.com).

1.7. У цьому Порядку наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1.7.1. **Договір фінансового лізингу** – договір, за яким надаються послуги з фінансового лізингу;

1.7.2. **Лізингодавець** – юридична особа, яка набула у встановленому законом порядку право надавати послуги з фінансового лізингу і на підставі договору фінансового лізингу передає лізингоодержувачу у володіння та користування об'єкт фінансового лізингу;

1.7.3. **Лізингоодержувач (клієнт)** – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, яка відповідно до договору фінансового лізингу отримує від лізингодавця об'єкт фінансового лізингу у володіння та користування;

1.7.4. **Продавець (постачальник)** – фізична особа, фізична особа - підприємець або юридична особа, в якої лізингодавець набуває у власність майно (об'єкт фінансового лізингу) для подальшої передачі лізингоодержувачу на підставі договору фінансового лізингу;

1.7.5. **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, та які передбачають наявність хоча б однієї ознак фінансового лізингу, зокрема:

- об'єкт фінансового лізингу передається на строк, протягом якого амортизується не менше 75 відсотків його первісної вартості, а лізингоодержувач зобов'язаний на підставі договору фінансового лізингу або іншого договору, визначеного договором фінансового лізингу, протягом строку дії договору фінансового лізингу придбати об'єкт фінансового лізингу з подальшим переходом права власності від лізингодавця до лізингоодержувача за ціною та на умовах, передбачених таким договором фінансового лізингу або іншим договором, визначеним договором фінансового лізингу;

- сума лізингових платежів на момент укладення договору фінансового лізингу дорівнює первісній вартості об'єкта фінансового лізингу або перевищує її;

- балансова (залишкова) вартість об'єкта фінансового лізингу на момент закінчення строку дії договору фінансового лізингу, передбаченого таким договором, становить не більше 25 відсотків первісної вартості (ціни) такого об'єкта фінансового лізингу станом на початок строку дії договору фінансового лізингу;
- об'єкт фінансового лізингу, виготовлений на замовлення лізингоодержувача, після закінчення дії договору фінансового лізингу не може бути використаний іншими особами, крім лізингоодержувача, зважаючи на його технологічні та якісні характеристики.

Строк, на який лізингоодержувачу передається об'єкт фінансового лізингу у володіння та користування, не може становити менше одного року.

1.7.6. Предмет лізингу (об'єкт фінансового лізингу) – майно, визначене індивідуальними ознаками, що відповідає критеріям основних засобів відповідно до законодавства, не заборонене законом до вільного обігу на ринку і щодо передачі якого в лізинг законом не встановлено обмежень. Не можуть бути об'єктами фінансового лізингу земельні ділянки, інші природні об'єкти та об'єкти, визначені частиною другою статті 3 Закону України «Про оренду державного та комунального майна».

1.7.7. Лізинговий платіж – плата за користування предметом лізингу. До складу лізингових платежів включаються:

- сума, що відшкодовує частину вартості об'єкта фінансового лізингу;
- винагорода лізингодавцю за отриманий у фінансовий лізинг об'єкт фінансового лізингу;
- інші складові, зокрема платежі та/або витрати, що безпосередньо пов'язані з виконанням договору фінансового лізингу та передбачені таким договором.

1.7.8. Надавач фінансових послуг – лізингодавець (ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ»)

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

1.7.10. Володілець персональних даних - лізингодавець (ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ»), який визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом.

1.7.11. Згода суб'єкта персональних даних - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди. У сфері електронної комерції згода суб'єкта персональних даних може бути надана під час реєстрації в інформаційно-комунікаційній системі суб'єкта електронної комерції шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, за умови, що така система не створює можливостей для обробки персональних даних до моменту проставлення відмітки.

1.7.12. Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

1.8. Визначення та терміни, що, використані в Правилах, відповідають визначенням, термінам та поняттям, що зазначені в чинному законодавстві України.

2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг

Права та обов'язки обов'язки надавача фінансових послуг

2.1. Товариство зобов'язане відповідно до статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» розкривати клієнту визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності, що розміщується на власному веб-сайті Товариства (www.bogdan-leasing.com) зокрема за посиланням «Інформація на вимогу статті 12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

Вище зазначена інформація включає:

- 1) Перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання
- 2) Вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги
- 3) Інформація про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг
- 4) Інформація про особу, яка надає фінансові послуги, зокрема:
 - найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг
 - найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності)
 - відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги
 - інформація щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру - фінансових установ або Державного реєстру банків
 - інформація щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги
 - контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги
- 5) Інформація про фінансову послугу, зокрема: загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат
- 6) Інформація про договір фінансового лізингу, зокрема:
 - наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг
 - строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору
 - мінімальний строк дії договору (якщо застосовується)
 - наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права досрокового виконання договору, а також наслідки таких дій
 - порядок внесення змін та доповнень до договору
 - неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги
- 7) Інформація про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема:
 - можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг
 - наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

2.2. Товариство зобов'язане на вимогу Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженого Постановою Правління НБУ за №114 від 05.11.2021 р. розкривати клієнту визначену інформацію про умови та порядок діяльності, що розміщується на власному веб-сайті Товариства (www.bogdan-leasing.com), зокрема за посиланням «Інформація на вимогу Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами».

Вище зазначена інформація включає:

- 1) Відомості про найменування
- 2) Інформація про торговельні марки (знаки для товарів і послуг), які використовуються Товариством для надання ним відповідних видів фінансових послуг
- 3) Відомості про державну реєстрацію в Єдиному державному реєстрі: дата та номер запису про державну реєстрацію юридичної особи; ідентифікаційний код юридичної особи
- 4) Відомості про місцезнаходження
- 5) Відомості щодо включення Товариства до Державного реєстру фінансових установ/Реєстру осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги
- 6) Перелік власних вебсайтів Товариства, які використовуються Товариством для надання ним відповідних видів фінансових послуг та на яких здійснюється інформування про умови та порядок діяльності Товариства, умови та порядок надання ним фінансових послуг, а також обслуговування клієнтів
- 7) Перелік фінансових послуг, на надання яких має право Товариство, із зазначенням назв ліцензій на провадження діяльності з надання фінансових послуг, дати рішення про видачу ліцензії
- 8) Перелік осіб, які надають посередницькі послуги
- 9) Інформація про умови та порядок надання фінансових послуг

10) Відомості про режим робочого часу Товариства, протягом якого здійснюється надання відповідних видів фінансових послуг, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви

2.3. Товариство на вимогу клієнта зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів;
- 3) розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують 5 відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

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

2.5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за досркове розірвання (ініціювання досрочового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

2.6. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за досркове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

2.7. Лізингодавцю забороняється пов'язувати укладення договору про фінансовий лізинг із споживачем фінансових послуг фінансового лізингу з вимогою укладення договорів про надання інших послуг (договорів страхування, оцінки майна, про надання нотаріальних послуг тощо) із конкретно визначеною третьою особою.

2.8. Лізингодавцю та/або пов'язаним з ним особам забороняється без згоди лізингоодержувача - споживача послуг фінансового лізингу розголошувати відомості про нього, що стали відомі такому лізингодавцю (пов'язаним з ним особам) у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору фінансового лізингу з таким лізингоодержувачем, крім випадків, встановлених законом. Зазначена заборона є чинною після припинення права юридичної особи надавати послуги з фінансового лізингу та/або втрати фізичною особою статусу пов'язаної особи в порядку, встановленому законом.

2.9. Лізингодавець зобов'язаний повідомляти лізингоодержувача - споживача послуг фінансового лізингу про відступлення права вимоги за договором фінансового лізингу в

порядку, визначеному таким договором, згідно з внутрішніми правилами надання послуг з фінансового лізингу такого лізингодавця, затвердженими відповідно до законодавства.

2.10. Лізингодавець до підписання договору фінансового лізингу має попередити лізингоодержувача про всі права третіх осіб на об'єкт фінансового лізингу, а також має у письмовій формі повідомляти лізингоодержувача про виникнення та всі зміни таких прав протягом строку дії договору фінансового лізингу

2.11. Будь-які пропозиції надавача фінансових послуг клієнту про зміну істотних умов договору фінансового лізингу повинні здійснюватися у строки, встановлені договором, шляхом направлення Товариством клієнту повідомлення у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення такого повідомлення.

2.12. До підписання договору фінансового лізингу надати клієнту для ознайомлення примірник договору фінансового лізингу із зазначенням обсягу сплати лізингових платежів, графіку погашення лізингових платежів, правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з лізингоодержувачем та інших умов, передбачених договором фінансового лізингу.

2.13. Якщо вибір продавця (постачальника) предмета договору фінансового лізингу здійснений лізингодавцем, продавець (постачальник) та лізингодавець несуть перед лізингоодержувачем солідарну відповідальність за зобов'язаннями щодо продажу (поставки) предмета договору фінансового лізингу.

2.14. Якщо відповідно до договору фінансового лізингу вибір продавця (постачальника) предмета договору фінансового лізингу здійснений лізингоодержувачем, продавець (постачальник) несе відповідальність перед лізингоодержувачем за порушення зобов'язань щодо строку, якості, комплектності, справності предмета договору фінансового лізингу, його доставки, заміни, безоплатного усунення недоліків, монтажу та запуску в експлуатацію тощо.

Права та обов'язки споживачів фінансових послуг

2.15. Споживач фінансових послуг має право на:

1. необхідну, доступну та достовірну інформацію щодо надавача фінансових послуг та послуг, які ним надаються.
2. належну якість наданих послуг та обслуговування.
3. на укладання договору фінансового лізингу із зазначенням сум лізингових платежів, строків та умов їх погашення.
4. необхідну, доступну, достовірну, своєчасну інформацію про фінансову послугу, а також на обслуговування державною мовою про відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»
5. протягом строку дії договору фінансового лізингу лізингоодержувач має право вимагати від осіб, які порушують його права як лізингоодержувача, у тому числі від Товариства, усунення будь-яких порушень його прав на об'єкт фінансового лізингу.
6. звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених
7. споживачі фінансових послуг також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

2.16. Споживач фінансових послуг зобов'язаний:

- 1) до підписання договору фінансового лізингу перевірити якість, комплектність, справність предмету (об'єкта) фінансового лізингу та відповідність його техніко-економічним показникам, умовам договору фінансового лізингу, заяви, специфікації. уважно ознайомитися з умовами договору фінансового лізингу, графіком сплати лізингових платежів, порядком сплати податків і зборів за рахунок лізингоодержувача (фізичної або юридичної особи) в результаті отримання фінансової послуги (послуги фінансового лізингу), порядком, правилами експлуатацією предмета (об'єкта) фінансового лізингу, сервісними, гарантійними умовами на предмета (об'єкта) фінансового лізингу, умовами виконання договорів страхування іншими умовами, передбаченими договором фінансового лізингу;

- 2) в разі необхідності роз'яснення умов договору фінансового лізингу - до підписання договору фінансового лізингу звернутися за роз'ясненнями до надавача фінансових послуг;
- 3) користуватися предметом (об'єктом) фінансового лізингу згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;
- 4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання предметом (об'єктом) фінансового лізингу - застосовувати передбачені виробником в товарі (предмету(об'єкту) фінансового лізингу) 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.

3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг

3.1. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства.

За формою подання споживачем фінансових послуг до Товариства звернення може бути:

- 1) усне – це звернення, що надійшло шляхом телефонного зв’язку на телефон (044) 351 75 00
- 2) письмове – це звернення, що:
 - надійшло до Товариства поштою на адресу: 04176, м. Київ, вул. Електриків, 26, корпус 87;
 - передано Товариству споживачем фінансових послуг особисто;
- 3) електронне – це звернення, що надійшло до Товариства на e-mail адресу: office@bogdan-leasing.com

3.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання споживача фінансових послуг, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним.

3.3. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником із зазначенням дати, а також скріплено печаткою, за наявності у підприємства печатки.

3.4. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Товариством заявникам з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження

3.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання споживача фінансових послуг, без зазначення коду ЄДРПОУ юридичних осіб, та\або не підписане автором, а також таке, із змісту якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду Товариством не підлягає.

3.6. Не розглядаються повторні звернення від одного й того самого клієнта з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення повідомляється особі, яка подала звернення.

3.7. Якщо звернення споживача фінансових послуг є усним працівник Товариства надає усну відповідь за телефоном одразу або телефонуючи споживачу фінансових послуг після уточнення запитаної інформації.

3.8. Якщо споживач фінансових послуг під час усного звернення до Товариства бажає отримати письмову відповідь на своє звернення, в такому випадку працівник Товариства повідомляє споживача фінансових послуг про те, що йому необхідно звернутися до Товариства у письмовій формі.

При цьому якщо Товариство вже має відповідне доручення на обмін інформацією через електронну пошту з цим споживачем фінансових послуг, працівник Товариства повідомляє споживача фінансових послуг про можливість надання електронного звернення на електронну адресу Товариства.

3.9. Якщо звернення споживача фінансових послуг є електронним - відповідь надається Товариством на email-адресу споживача фінансових послуг, яку він зазначив у своєму зверненні.

При цьому якщо на зазначене звернення має бути надана саме письмова відповідь то в такому випадку Товариство надсилає споживачу фінансових послуг за його електронною адресою повідомлення про необхідність подання звернення в письмовій формі.

3.10. Усі письмові звернення споживача фінансових послуг, що надійшли поштою та\або були передані Товариству споживачем фінансових послуг особисто приймаються, попередньо опрацьовуються та реєструються в день їх надходження.

3.11. Попереднє опрацювання письмових звернень споживачів фінансових послуг проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам чинного законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Товариства.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, багаторазові звернення реєструють так само, як первинні.

3.12. Усі письмові звернення юридичних осіб, що надійшли поштою та\або Товариству особисто представником такої юридичної особи, приймаються, попередньо опрацьовуються та реєструються в день їх надходження Попереднє опрацювання письмових звернень юридичних осіб проводиться з метою:

- перевірки відповідності оформлення звернень вимогам чинного законодавства України;
- визначення суті і короткого змісту звернення;
- з'ясування належності порушених у зверненнях питань до повноважень Товариства.

Під час реєстрації кожному письмовому зверненню присвоюється вхідний номер. Повторні, дублетні, багаторазові звернення реєструють так само, як первинні.

3.13. Посадові особи, що призначенні Генеральним директором (або уповноваженою особою) відповідальними за розгляд конкретного звернення до Товариства, під час розгляду письмових звернень зобов'язані:

- уважно вивчати їх;
- у разі потреби організовувати перевірку викладених у зверненнях фактів;
- застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань;
- з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів звернень скаржитися.

3.14. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень, мають бути мотивованими, відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, а також внутрішнім нормативним документам Товариства.

3.15. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводяться до відома споживача фінансових послуг тільки у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

3.16. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються в строк від 5 до 30 днів після їх отримання Товариством (в залежності від складності питання) із дня реєстрації

звернення. Про наслідки розгляду скарги споживачів фінансових послуг повідомляють письмово в термін 3-х робочих днів після розгляду скарги (закінчення максимального терміну розгляду скарги).

3.17. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, строк розгляду звернень може бути продовжено з відповідним письмовим повідомленням про це осіб, які подали звернення.

3.18. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях споживачів фінансових послуг, не може перевищувати 45 днів.

3.19. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення.

3.20. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний або святковий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

3.21. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього.

3.22. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом Генерального директора Товариства або уповноваженої особи.

3.23. З метою захисту своїх прав, споживач фінансових послуг має право звертатися до:

- Органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг: **Національний банк України** (спеціальний підрозділ - Управління захисту прав споживачів фінансових послуг):

Веб-сайт: www.bank.gov.ua

Телефон: 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Посилання на розділ НБУ «Звернення громадян»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

До Національного банку України (НБУ) можна звернутися:

- надіслати звернення за допомогою Онлайн-форми на вебсайті НБУ <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму;
- надіслати лист разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.
- отримати консультацію за номером 0 800 505 240.

У зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти. Вказати:

- ✓ ваше прізвище, ім'я та по батькові;
- ✓ місце проживання;
- ✓ електронну пошту;
- ✓ суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Інформації має бути достатньо для обґрунтованого рішення НБУ. Більше про правила звернень громадян – в Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затверджена рішенням Правління НБУ 14.05.2020р. №332-рш.

Відповідь на стандартне звернення надається НБУ упродовж 30 днів.

Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається НБУ упродовж 15 днів.

В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але НБУ обов'язково повідомляє про це скаржника.

Терміни розгляду звернень встановлені Законом України «Про звернення громадян».

- Органу, який здійснює захист прав споживачів: Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба України).

Веб-сайт: www.dpss.gov.ua

Телефон: (044) 279 79 89, (044) 364 77 80, (050) 230 04 28

Електронна пошта: econsumer-info@dpss.gov.ua, info@dpss.gov.ua

Дані Держпродспоживслужби України та її територіальних органів можна знайти на веб-сайті: www.dpss.gov.ua.

4. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

- 4.1. Врегулювання простроченої заборгованості споживачів фінансових послуг здійснюється в ТОВ «БОГДАН-ЛІЗИНГ» на основі поваги до основних прав і свобод людини і громадянина.
- 4.2. У роботі з врегулюванням простроченої заборгованості Лізингодавець дотримується наступних вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості:
1. Взаємодія Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора), колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:
 - 1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;
 - 2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора) або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
 - 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.
 2. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія зобов'язані повідомити:
 - 1) повне найменування Лізингодавця (у разі якщо взаємодію здійснює новий Лізингодавець (кредитор) або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
 - 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора) або колекторської компанії;
 - 3) правову підставу взаємодії;
 - 4) розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягаються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового лізингу або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору фінансового лізингу до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Лізингодавцем або новим Лізингодавцем (кредитором).

3. Новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, вище зазначену (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором фінансового лізингу спосіб.

Лізингодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості, розміру неустойки та інших платежів, що стягаються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового лізингу або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі фінансового лізингу адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, зазначених вище.

Лізингодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, зазначених вище.

4.3. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

4.4. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

4.5. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

4.6. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з

якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.7. Лізингодавцю, новому Лізингодавцю (кредитору), колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію).

4.8. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

4.9. Лізингодавцю, новому Лізингодавцю (кредитору), колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах із лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:
 - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором

- фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору фінансового лізингу;
- б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- в) належності Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора), колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягаються у разі невиконання зобов'язань за договором фінансового лізингу або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу її інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе

зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором фінансового лізингу або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором фінансового лізингу або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору фінансового лізингу з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

4.10. Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором фінансового лізингу при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Лізингодавцю, новому Лізингодавцю (кредитору), колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору фінансового лізингу. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Лізингодавцю, новому Лізингодавцю (кредитору), колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору фінансового лізингу, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора), колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор), колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора) одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Лізингодавець, новий Лізингодавець (кредитор) зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначененої особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором фінансового лізингу.

4.11. Дії, які від імені Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора), колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена

договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Лізингодавцем, новим Лізингодавцем (кредитором), колекторською компанією.

4.12. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

4.13. З ініціативи Лізингодавця, нового Лізингодавця (кредитора), колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія, із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Лізингодавця чи колекторської компанії було допущено порушення щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором фінансового лізингу та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Лізингодавця про такі випадки порушень через наступні відкриті канали комунікації:

- адреса для подання письмових звернень громадян: 04176, Україна, м. Київ, вул. Електриків, 26, корпус 87
- електронна поштова скринька: office@bogdan-leasing.com

Відповідно до вимог Закону України «Про споживче кредитування» Національний банк України здійснює розгляд звернень споживачів про недотримання Лізингодавцем та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки. Розгляд звернень осіб про порушення вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) здійснюється в порядку передбаченому Законом України «Про звернення громадян».

5. Порядок укладення договору фінансового лізингу

5.1. Порядок надання Товариством послуг фінансового лізингу здійснюється у порядку встановленому Внутрішніми правилами про надання послуг фінансового лізингу, з урахуванням вимог законодавства України, яким регламентовано даний вид фінансової послуги та здійснюється шляхом укладення договору фінансового лізингу.

5.2. Договір фінансового лізингу укладається в письмовій формі.

5.3. Порядок укладення договору фінансового лізингу передбачає:

1. Визначення лізингодавцем можливості укладення договору фінансового лізингу, що здійснюється на підставі відповідного запиту (заяви) лізингоодержувача, у тому числі з використанням засобів дистанційного зв'язку.

2. До укладення договору фінансового лізингу лізингодавець, використовуючи свої професійні можливості, оцінює фінансову спроможність лізингоодержувача, враховуючи, зокрема, строк фінансового лізингу, вартість об'єкта фінансового лізингу, доходи лізингоодержувача та мету отримання у володіння та користування об'єкта фінансового лізингу. Оцінка фінансової спроможності лізингоодержувача здійснюється на підставі

достатньої інформації, отриманої від лізингодержувача, та (за необхідності) на підставі інформації, отриманої з інших джерел відповідно до законодавства.

3. У разі ненадання лізингодержувачем документів чи відомостей про себе та/або свій фінансовий стан, що вимагаються згідно із законодавством та/або внутрішніми документами лізингодавця, лізингодавець відмовляє такому лізингодержувачу в укладенні договору фінансового лізингу.

Лізингодавець має право розірвати договір фінансового лізингу в односторонньому порядку та застосувати до лізингодержувача визначені таким договором штрафні санкції у разі встановлення факту надання лізингодержувачем недостовірної інформації та/або документів, необхідних для здійснення оцінки його спроможності виконувати свої зобов'язання за договором фінансового лізингу.

5.4. Лізингодавець на виконання законодавства України, що регулює питання запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення та відповідно до внутрішніх документів Товариства, здійснює належну перевірку лізингодержувача.

5.5. До укладення договору фінансового лізингу з лізингодержувачем - фізичною особою Товариство безоплатно надає такому лізингодержувачу в письмовій формі (в електронній формі або у формі паперового документа) із зазначенням дати надання та строку актуальності інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття лізингодержувачем рішення щодо укладення відповідного договору.

5.6. На вимогу лізингодержувача - фізичної особи Товариство надає такому лізингодержувачу пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до потреб цього лізингодержувача та його фінансового стану, у тому числі шляхом роз'яснення істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для такого лізингодержувача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Інформація, яка надається лізингодержувачу – фізичній особі, повинна включати:

- 1) кількість, строки сплати та розмір лізингових платежів на дату надання інформації виходячи з обраних лізингодержувачем умов. Інформація про лізингові платежі може бути надана у формі графіка лізингових платежів;
- 2) розмір та умови сплати додаткових платежів та комісій, пов'язаних з укладенням, обслуговуванням договору та достроковим викупом предмета (об'єкта) фінансового лізингу;
- 3) розмір та умови сплати платежів за супровідні послуги, що надаються лізингодавцем та/або іншими особами та є обов'язковими для укладення договору фінансового лізингу чи можуть надаватися протягом строку дії договору фінансового лізингу, якщо такі платежі не включені до складу платежів, передбачених п.1) та 2);
- 4) строк, на який лізингодержувачу передається предмет (об'єкт) фінансового лізингу у володіння та користування;
- 5) інформацію про необхідність укладення з третіми особами договорів щодо послуг, які є обов'язковими для укладення договору фінансового лізингу, перелік осіб, яких Товариство визначило для надання відповідних послуг (за наявності);
- 6) умови переходу предмета (об'єкта) фінансового лізингу у власність лізингодержувача, якщо такий перехід передбачений договором фінансового лізингу;
- 7) порядок та умови повернення предмета (об'єкта) фінансового лізингу лізингодавцю;
- 8) проект договору фінансового лізингу.

Для укладення договору фінансового лізингу з лізингодержувачем - фізичною особою, яка перебуває у шлюбі, Товариство отримує від такої особи письмову згоду її подружжя на укладення такого договору.

6. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг

6.1. Лізингодавець несе відповідальність за порушення прав лізингоодержувачів у сфері захисту персональних даних згідно із законодавством України.

6.2. Товариство здійснює обробку персональних даних з метою:

- здійснення Товариством своєї фінансового-господарської діяльності, надання Товариством послуг та провадження іншої діяльності, що визначена Статутом Товариства та/або передбачена чинним законодавством України;
- укладення, зміни, припинення, виконання умов договорів (правочинів), що були/будуть укладені Товариством (у т.ч. реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами (правочинами);
- виконання обов'язків Товариства, які передбачені законодавством;
- захисту Товариством своїх прав та інтересів при реалізації відносин, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законом України «Про фінансовий лізинг», «Про господарські товариства», «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», тощо;
- виконання вимог відносин у сфері бухгалтерського і податкового обліку;
- реалізації інших повноважень, виконання функцій, обов'язків, що передбачені чинним законодавством України або не суперечать йому, зокрема для виконання внутрішніх документів Товариства, рішень органів державної влади, судових рішень.

6.3. Підставами для обробки персональних даних є:

- 1) згода споживача фінансових послуг (суб'єкта персональних даних) на обробку його персональних даних;
- 2) дозвіл на обробку персональних даних, наданий Лізингодавцю відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;
- 3) укладення та виконання правочину, стороною якого є споживач фінансових послуг (суб'єкт персональних даних) або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- 4) необхідність виконання обов'язку Лізингодавця (влодільця персональних даних), який передбачений законодавством України
- 5) необхідність захисту законних інтересів Лізингодавця (влодільця персональних даних) або третьої особи, якій передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод споживача фінансових послуг (суб'єкта персональних даних) у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси.

6.4. Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від споживача фінансових послуг документи та відомості, які містять персональні дані, з метою виконання Товариством вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

6.5. Захист персональних даних здійснюється Товариством з метою забезпечення захисту відомостей, що містять персональні дані від неправомірного збирання, використання або несанкціонованого розголошення шляхом:

- обмеження кола осіб, що мають доступ до них;
- організації спеціального діловодства з окремими документами, що містять персональні дані;
- застосування застережень щодо збереження та захисту персональних даних, а також відповідальності за її розголошення у договорах і угодах між Товариством, клієнтом або контрагентом.

Захист персональних даних в Автоматизованих системах включає:

- надання прав доступу до Автоматизованих систем виключно працівникам Товариства посадовими інструкціями, яких передбачено використання таких систем;
 - забезпечення Автоматизованих систем в обов'язковому порядку антивірусним захистом та засобами безперебійного живлення елементів системи;
 - припинення (закриття) доступу працівника до Автоматизованих систем, у разі його звільнення.

Захист персональних даних на паперових носіях забезпечується шляхом:

- допуску до роботи з персональними даними на паперових носіях лише тих працівників, у посадових інструкціях яких передбачено відповідні функції;
 - зберігання паперових носіїв з персональними даними у шафах з обмеженим доступом.

6.6. Передбачається доступ до персональних даних третіх осіб на підставі згоди суб'єкта персональних даних, наданої Лізингодавцеві на обробку таких персональних даних, або (в деяких випадках) відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» (№ 2297-VI від 01.06.2010 р.).

6.7. Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо обробки персональних даних Лізингодавцем необхідно письмово звертатися за адресою: 04176, м. Київ, вул. Електриків, 26, корпус 87.