

Порядок взаємодії зі Споживачами фінансових послуг та Порядок розгляду звернень Споживачів фінансових послуг

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК «ФАКТОР ПЛЮС» (далі – Товариство), порядок захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА (далі – Порядок) розроблений та терміни у цьому Порядку вживаються відповідно до:

- Закону України «Про звернення громадян»,
- Закону України «Про захист прав споживачів»,
- законів України з питань регулювання діяльності з надання фінансових послуг,
- Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого Постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року,
- інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів 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,
- інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах: - забезпечення 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, яким 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 - фізична особа, яка має хоча б один укладений з Товариством договір фінансового лізингу;

Треті особи – фізична особа, з якою Товариство не має укладених договорів, але які звертаються до Товариства, оскільки є близькими родичами Споживачів фінансових послуг або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси, або взаємодія за якими передбачена договором фінансового лізингу та/або дані яких зібрані Товариством в процесі врегулювання простроченої заборгованості Споживачів фінансових послуг.

II. 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 послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі;
- 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, 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.

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 Законом та/або договором фінансового лізингу.

2.3. Товариство має право:

- здійснювати оцінку платоспроможності Споживачів фінансових послуг;

- приймати рішення про надання або ненадання фінансових послуг Споживачу фінансових послуг, керуючись вимогами законодавства та власних можливостей;

- 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 Законом та/або договором фінансового лізингу.

2.4. Товариство зобов'язане:

- 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 надавати звітність відповідно до вимог нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

- дотримуватись інших обов'язків, встановлених Законом та/або договором фінансового лізингу.

III. Порядок розгляду звернень Споживачів фінансових послуг.

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

- у письмовій паперовій формі, які направляються на поштову адресу Товариства. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником (Заявниками) 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;

- у письмовій електронній формі, які направляються на електронну пошту Товариства office@factor.plus

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;

- в усній формі – подаються при безпосередньому зверненні Заявників/громадян за юридичною адресою Товариства (в години прийому громадян) за місцезнаходженням Товариства: в робочі дні.

УВАГА: у разі оголошення повітряної тривоги, особистий прийом скасовується.

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

3.2. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, розгляду та наданню Товариством обґрунтованої відповіді протягом 30 днів з дати їх отримання Товариством.

У Зверненні має бути зазначено мінімальний обсяг відомостей:

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

3.3. 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.

3.4. Звернення, оформлене без дотримання вищевказаних вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

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

3.6. З метою захисту своїх прав Споживач фінансових послуг має право звертатися зі зверненням (скаргою) до:

3.6.1. **Національного банку України** 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: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx;
- чи надіславши лист разом із документами за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б;
- за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240;

3.6.2. **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.

IV. Порядок реєстрації запитів/звернень

4.1. Будь-яке Звернення Споживача фінансових послуг, незалежно від каналу його отримання, підлягає обов'язковій реєстрації.

4.2. Усі 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 Товариства, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

4.3. Відповідальним за реєстрацію вхідної та вихідної кореспонденції Товариства є працівник Товариства, до посадових обов'язків якого входить ведення діловодства.

4.4. Звернення, надіслані на електронну пошту Товариства від Споживачів фінансових послуг та державних органів, роздруковуються та реєструються в журналі реєстрації вхідної кореспонденції відповідальним за ведення діловодства працівником. На копії роздрукованого електронного Звернення вказується вхідний номер та дата його отримання, що відповідає внесеним в журнал реєстрації вхідної кореспонденції даним. Зареєстроване Товариством Звернення направляється засобами електронної пошти на резолюцію директору Товариства, який аналізує його та визначає виконавців, відповідальних за надання відповіді. Директор Товариства перенаправляє Звернення для розгляду та формування відповіді до юридичного відділу та/або інших структурних підрозділів Товариства.

4.5. Товариство обробляє Звернення, отримане під час обробки телефонного дзвінка та фіксує його в програмному комплексі Товариства в картці клієнта. Відповідь на звернення, що отримані засобами телефонного зв'язку, надаються безпосередньо під час обслуговування клієнта (Споживача фінансових послуг). До таких звернень відносяться: звернення, в яких озвучено питання довідкового характеру в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання договору фінансового лізингу та звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді клієнту.

4.6. Запит/звернення, що надійшло поштою або надано клієнтом в письмовій формі при зверненні до Товариства, фіксується в електронному журналі реєстрації вхідної кореспонденції Товариства відповідальним співробітником, до обов'язків якого належить приймання вхідної кореспонденції.

V. Порядок розгляду та реєстрації Звернень

5.1. Юридичний відділ та/або інший підрозділ, визначений відповідним наказом Генерального директора Товариства розглядає запит/звернення та у випадку необхідності, залучає до підготовки проекту письмової відповіді Заявнику інших компетентних працівників Товариства. Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовій формі, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки чи діє на підставі Довіреності чи Статуту.

5.2. Відповіді Товариства за результатами розгляду запитів/звернень Заявників підлягають реєстрації в електронному журналі вихідної кореспонденції Товариства. Реєстрація вихідної кореспонденції здійснюється за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

5.3. Копії (другі примірники оригіналів) відправлених відповідей зберігаються в юридичних справах клієнтів. Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб, зберігаються в окремих папках «Звернення третіх осіб, не клієнтів Товариства».

5.5. Товариство може зберігати запис телефонної розмови з клієнтом (Споживачем фінансових послуг) фінансових послуг з метою контролю якості виконання обов'язків представниками (працівниками) Товариства, які спілкуються з такими особами. На початку розмови (дзвінка) клієнт (Споживач фінансових послуг) повідомляється про аудіозапис

розмови. Продовженням розмови клієнт (Споживач фінансових послуг) надає згоду на аудіофіксацію розмови.

5.6. Прийом громадян проводиться Директором у встановлені дні та години, у формі особистої співбесіди.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово, у формі, аналогічній отриманому від заявника запиту/зверненні.

Порядок захисту персональних даних Споживачів фінансових послуг

6.1. 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.

6.2. Організаційні заходи охоплюють:

- визначення порядку доступу до персональних даних Споживачів фінансових послуг;
- визначення порядку ведення обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них;
- розробку плану дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій (планова та позапланова зміна пароллю, 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.

6.3. 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) суб'єктів, які необхідні йому у зв'язку з виконанням своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

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

6.5. 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 надання зобов'язання відповідним працівником.

6.6. 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.

6.7. 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 суб'єктів, передаються іншому працівнику.

6.8. 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 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 (з метою надання клієнту послуг фінансового лізингу);

3) необхідність виконання обов'язку володільця 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 фізичної особи, якої вони стосуються, у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, але у будь-якому випадку на строк не менше ніж 5 (п'ять) років з дати завершення договірних та або переддоговірних відносин (п. 18 частини 2 статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»).

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 фізична особа надає згоду на обробку персональних даних шляхом укладення та виконання правочину, стороною якого є або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних.

6.9. Товариство може зберігати запис телефонної розмови з клієнтом (Споживачем фінансових послуг) фінансових послуг з метою контролю якості виконання обов'язків представниками (працівниками) Товариства, які спілкуються з такими особами. На початку розмови (дзвінка) клієнт (Споживач фінансових послуг) повідомляється про аудіозапис розмови. Продовженням розмови клієнт (Споживач фінансових послуг) надає згоду на аудіофіксацію розмови та згоду на обробку персональних даних.

6.10. 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 паспорта, 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) інформація, відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»: прізвище, ім'я та по батькові особи; інформація, яка зазначена в паспорті (серія, номер паспорта, 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; 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.

В будь-якому випадку, конкретний склад та зміст зібраних Товариством персональних даних суб'єкта міститься у первинних джерелах відомостей про суб'єкта, зокрема, у виданих на його ім'я документах, підписаних ним документах, відомостях, які суб'єкт надав Товариству про себе. Розпорядження персональними даними фізичної особи, обмеженої в цивільній дієздатності або визнаної недієздатною, здійснює її законний представник. Персональні дані зберігаються та обробляються за місцезнаходженням Товариства та/або за місцезнаходженням розпорядника.

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

8.12. 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 суб'єкта (їх частина) обробляються незаконно, Товариство припиняє обробку персональних даних суб'єкта (їх частини) та інформує про це Споживача фінансових послуг. Якщо за результатами розгляду такої вимоги виявлено, що персональні дані суб'єкта (їх частина) є недостовірними, володілець припиняє обробку персональних даних суб'єкта (чи їх частини) та/або змінює їх склад/зміст та інформує про це суб'єкта персональних даних.

8.13. 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.

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

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