

ПОЛОЖЕННЯ

про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів в ТОВ «ДРАЙВ ЛІЗИНГ»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Положення) впроваджене з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг, які звертаються до Товариства з обмеженою відповідальністю «ДРАЙВ ЛІЗИНГ» (надалі - Товариство) у порядку законодавства про звернення громадян, забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень, а також дотримання встановлених законодавством прав заявників (у тому числі споживачів фінансових послуг) на отримання інформації.

1.2. Положення розроблено відповідно до:

• Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 199 від 29 грудня 2023 року;

• Закону України «Про звернення громадян»;

• Закону України «Про захист прав споживачів»;

• Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 № 163;

• Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та інших законів України з питань регулювання діяльності з надання фінансових послуг.

1.3. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

1.4. Це Положення є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано задіяні під час надання Товариством фінансових послуг.

1.5. Товариство забезпечує своєчасне та повне надання Споживачу інформації, яку Товариство зобов'язано розкривати Споживачу, відповідно до вимог статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», шляхом її розміщення на власному веб-сайті.

1.6. Норми цього Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг громадян та споживачів фінансових послуг у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, Законом України «Про виконавче провадження».

1.7. Терміни, що використовуються в цьому положенні:

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу фінансового лізингу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Заявник -споживач, який звернувся до Товариства зі зверненням щодо надання/отримання певної інформації, пропозицією, скаргою щодо вирішення/врегулювання порушених прав чи інтересів.

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання, запити) і скарги, тощо.

Пропозиція (зауваження) – звернення Заявника, де висловлюються рекомендації щодо діяльності Товариства, а також повідомлення (інформування) про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності надавача фінансової послуги.

Заява (клопотання, запити) – звернення Заявника із проханням надати інформацію, вчинити певні дії щодо сприяння реалізації його прав та інтересів, або висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

Третя особа – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.

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

2.1. З метою належного надання фінансових послуг Споживачам фінансових послуг та розгляду звернень Споживачів фінансових послуг

Товариство має право:

- ✓ Визначати порядок та умови надання фінансової послуги;
- ✓ Відмовитися від договору про надання фінансових послуг, у випадках передбачених законом та/або договором;
- ✓ На примусове стягнення простроченої заборгованості за договором про надання фінансових послуг;
- ✓ На відшкодування збитків та/або сплати інших платежів, безпосередньо пов'язаних з виконанням договору про надання фінансових послуг, відповідно до умов такого договору та законодавства;
- ✓ Відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
- ✓ Відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті;
- ✓ Встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом та цим Положенням;
- ✓ Визначати структурний підрозділ та/або працівника, уповноваженого на розгляд звернення;
- ✓ Запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;
- ✓ Інші права, визначені Законом України «Про звернення громадян».

2.2. З метою належного надання фінансових послуг Споживачам фінансових послуг та розгляду звернень Споживачів фінансових послуг

Товариство зобов'язано:

- ✓ дотримуватися законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;
- ✓ дотримуватися прав споживачів фінансових послуг у сфері захисту персональних даних згідно із законом;
- ✓ розміщувати на власному веб-сайті інформацію про умови, на яких надаються фінансова послуга споживачам фінансовим послугам;
- ✓ безоплатно надавати інформацію, пояснення з метою забезпечення можливості споживачу фінансових послуг оцінити, чи адаптовано договір про надання фінансових послуг для споживача та його фінансового стану, у тому числі шляхом роз'яснення істотних характеристик запропонованих послуг та наслідки для споживача фінансових послуг, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором;
- ✓ об'єктивно, всебічно і вчасно обробляти заяви чи скарги заявника;
- ✓ у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- ✓ на прохання заявника запрошувати його до Товариства з метою отримання повної та вичерпної інформації від заявника щодо суті звернення та обговорення можливих варіантів його вирішення;
- ✓ невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- ✓ забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- ✓ письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- ✓ у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- ✓ організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг споживачів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, та систематично аналізувати підстави виникнення відповідних заяв/скарг.

2.3. Під час взаємодії з Товариством щодо отримання фінансової послуги, а також щодо подання та розгляду звернень **Споживач фінансових послуг має право:**

- ✓ на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу особистості, відсутність дискримінації за статевими, релігійними, майновим станом, расою, національністю тощо;
- ✓ на захист персональних даних; на інформацію щодо наявності у Товариства як надавача фінансових послуг, права на надання фінансової послуги;
- ✓ на достовірну інформацію про фінансову послугу, порядок та умови її надання;
- ✓ на правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання;
- ✓ на інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
- ✓ на контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства як надавача фінансових послуг;
- ✓ на можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
- ✓ на наявність права відмови від договору про надання фінансових послуг (строк, протягом якого може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору);
- ✓ порядок внесення змін та доповнень до договору про надання фінансових послуг;
- ✓ особисто викласти аргументи особі, що перевіряє заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- ✓ подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

- ✓ одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- ✓ висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці фінансової послуги та/або розгляду заяви чи скарги.

4.4. Під час взаємодії з Товариством щодо отримання фінансової послуги, а також щодо подання та розгляду звернень **Споживач фінансових послуг має наступні обов'язки:**

- ✓ перед укладенням договору про надання фінансових послуг уважно ознайомитися з умовами та порядком надання фінансової послуги;
- ✓ подавати до Товариства документи чи відомості про себе та/або свій фінансовий стан згідно із законодавством та/або внутрішніми документами Товариства;
- ✓ своєчасно та в повному обсязі виконувати свої зобов'язання за договором про надання фінансових послуг;
- ✓ надавати інформацію та документи щодо свого фінансового стану та зміст діяльності у порядку та строки, визначені договором про надання фінансових послуг та/або законом;
- ✓ належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» та цього Положення;
- ✓ зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, адресу листування, а також місце проживання;
- ✓ чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- ✓ вказувати коректну дату звернення;
- ✓ у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
- ✓ інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

3. ФОРМА ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЇХ ОФОРМЛЕННЯ. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та врегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг фінансового лізингу, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

3.2. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

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

➤ Письмові звернення, що оформляються в паперовій формі та направляються на поштову адресу Товариства: Україна, 04073, м. Київ, пр-т Степана Бандери, 16-Б.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо, підписано Заявником із зазначенням дати складання Звернення. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

➤ Письмові звернення, що оформлені в електронному вигляді, направляються на електронну пошту Товариства info@driveleasing.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.

Підпис заявника в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

➤ Усні звернення, подаються при безпосередньому зверненні споживача за місцезнаходженням Товариства або засобами телекомунікації в телефонному режимі. При цьому, Товариство може зберігати запис телефонної розмови з споживачем фінансових послуг з метою контролю якості виконання обов'язків представниками (працівниками) Товариства, які спілкуються з такими особами. На початку розмови (дзвінка) споживач фінансових послуг повідомляється про аудіозапис розмови. Продовженням розмови споживач фінансових послуг надає згоду на аудіофіксацію розмови.

3.4. Звернення має містити наступну інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника,
- місце проживання,
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги
- підпис Заявника/представника (у разі письмового звернення),
- дата складання/заявлення Звернення.

3.5. Звернення, оформлене без дотримання вимог, передбачених п. 2.4. Положення може бути повернуто із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.6. Письмове звернення без зазначення місця проживання заявника, не підписане заявником, а також таке, з якого неможливо встановити особу заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.7. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.8. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на Керівника Товариства або визначену ним особу.

4. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ. ЗБЕРЕЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ.

4.1. Усі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в журналі вхідної кореспонденції з поміткою «звернення споживача», що ведеться в електронному вигляді, з присвоєнням дати та вхідного номеру.

4.2. Кожне звернення розглядається уповноваженим співробітником Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

4.2. Загальні принципи розгляду звернень:

- оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни;
- якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді;
- змістовність розгляду означає, що Товариство надає максимально вичерпну інформацію, яка повністю розкриває всі питання, порушені у зверненні.

4.3. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених в зверненні питань до повноважень Товариства;
- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) заявника та дати;
- аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення.
- підготовка відповіді на звернення.

4.4. Звернення розглядаються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу Товариства встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін надання відповіді з урахуванням питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорок п'ять) календарних днів.

У разі, якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо при спілкуванні зі споживачем неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживачу повідомляється письмово або усно, за бажанням споживача.

➤ Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем надходження та реєстрації звернення, по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає па неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

➤ Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.

➤ Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

➤ Контроль за надання відповіді та за дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на керівника департаменту обслуговування клієнтів.

4.5. Під час розгляду звернення уповноважений співробітник має право запитувати від Заявника чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь-яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів Заявника (у разі наявності такого), та надання Заявнику вичерпної відповіді по суті у визначені строки.

Заявник має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит співробітника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

4.6. Вся інформація та документи, отримані Товариством у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягають.

4.7. Звернення вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а заявнику надано відповідь на звернення.

4.8. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у департаменту обслуговування клієнтів або в іншому структурному підрозділі, відповідальному за виконання звернень, якщо інше не встановлене Товариством.

Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

4.9. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розмішуються в окремих справах (папках) за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. Додатково всі скани документів (звернення та відповіді на них) зберігаються в окремій папці «Звернення споживачів» на загальному мережевому носії.

4.10. Відповідальність за схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями споживачів покладаються на Керівника департаменту обслуговування клієнтів або на іншу особу призначену директором Товариства.

4.11. Строк зберігання документів за зверненнями споживачів - 5 років від дня їх отримання.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

5.1. Споживачі фінансових послуг мають право подати до Товариства звернення з питань дотримання Товариством (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки співробітників Товариства при виконанні ними обов'язків та дій з питань врегулювання простроченої заборгованості у загальному порядку, визначеному законом "Про звернення громадян" та цим Положенням.

5.2. Звернення з питань дотримання товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані в порядку передбаченому Розділом 3 цього Положення.

5.3. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

5.4. Звернення споживачів фінансових послуг з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження такого звернення не пізніше наступного робочого дня від дня їх надходження передаються на розгляд співробітнику Товариства, відповідальному за опрацювання звернень споживачів фінансових послуг.

5.5. У разі виявлення у діях працівника Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки, здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку, а також зазначена особа позбавляється права здійснення взаємодій з питань врегулювання простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

5.6. У разі виявлення у ході перевірки порушень вимог щодо етичної поведінки, Товариство у найкоротші строки здійснює всі залежні від нього дії щодо принесення вибачень Заявнику з метою поновлення його порушених прав та інтересів та недопущення їх порушень у майбутньому.

5.7. У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Товариства не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, Заявнику надається відповідь у загальному порядку у рамках компетенції Товариства.

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

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

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

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

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

6.5. Особа, відповідальна за здійснення контролю за діяльністю залучених третіх осіб, зобов'язуються на постійній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються відповідної функції чи напрямку діяльності Товариства в тому числі діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для Керівника Товариства щодо виявлених порушень та якості надання відповідної послуги залученими третіми особами. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

7. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних, отриманих від споживачів, пов'язаних з ними осіб, а також інших фізичних осіб під час звернення споживача за наданням фінансової послуги, з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативно правових актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України у сфері захисту персональних даних.

7.2. Споживач (Заявник) під час подання запиту/звернення щодо отримання послуги фінансового лізингу та/або під час надання Товариству інформації /документів, які становлять персональні данні, надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі

виконання (обробки) поданого звернення/запиту. Мета обробки персональних даних — надання Товариством послуги фінансового лізингу та/або розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

7.3. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника/надання фінансової послуги, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

7.4. Порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних клієнтів (в тому числі споживачів) фінансових послуг Товариством детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних в ТОВ «ДРАЙВ ЛІЗИНГ».

7.5. Товариство як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

8. ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО СТАНОВИТЬ ТАЄМНИЦЮ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ

8.1. Товариство забезпечує збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до вимог розділу 3 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та внутрішніх Правил зберігання, захисту, використання та розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги.

8.2. Товариство розкриває інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, на письмовий запит Споживача (клієнта) - власника такої інформації або за його письмовою згодою/ дозволом (в тому числі у разі зазначення про це в договорі фінансового лізингу) 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.

8.3. 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 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.

8.4. Товариство у разі надходження до нього запиту від 3-х осіб про надання інформації, що становить таємницю фінансової послуги, розкриває цю інформацію 3-м особам відносно Споживача в порядку та на підставах, зазначених в ст. 11 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та внутрішніх Правилах зберігання, захисту, використання та розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги або надає мотивовану відповідь про неможливість надання відповідної інформації до отримання дозволу споживача, протягом 10 робочих днів із дня отримання такого запиту, якщо інші строки не встановлені законодавством України.

8.5. 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).

8.6. 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 Правилами зберігання, захисту, використання та розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги.

9. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

9.1. Товариство в своїй діяльності має право укласти Договори в електронній формі у вигляді електронного документу у разі, якщо про таку форму договору досягнуто згоди між Сторонами цього договору.

9.2. Укладання договору про надання фінансової послуги у формі електронного документа здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про електронну комерцію» та Закону України «Про електронні документи».

9.3. Договір про надання фінансових послуг створюється та підписується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) уповноваженими представниками Сторін в порядку, передбаченому чинним законодавством України,

9.4. Під кваліфікованим електронним підписом (КЕП) розуміють електронний підпис, що отримують за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписанта. КЕП є аналогом власноручного підпису, є засобом захисту інформації. Забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів.

9.5. Порядок створення електронних документів та використання електронних підписів (печаток) передбачено внутрішнім документом Товариства про порядок використання електронного підпису та електронної печатки під час створення, оброблення та зберігання електронних документів.

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

10.1. Крім подачі звернення до Товариства як надавача фінансової послуги, Споживач фінансових послуг може подати/ направити звернення до Національного банку України, який регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів та має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

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

10.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт-центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240;
- створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

- направити електронне звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua

- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

10.4. Крім того, з метою захисту своїх прав, споживач має право звертатися до: Держпродспоживслужби України та її територіальних органів.

- Адреса Держпродспоживслужби України: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1. Електронна адреса: info@dpss.gov.ua, тел. (044)-279-12-70.
- Адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua>

11. МОЖЛИВІСТЬ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

11.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу (info@driveleasing.com.ua) / поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

11.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Положення.

11.3. Відповідно до порядку встановленому в ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг 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: або за місцезнаходженням Товариства – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача – згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Це Положення затверджується Наказом Директора, набуває чинності з дати його затвердження та діє включно до дати його скасування окремим наказом Директора.

12.2. Це Положення є документом з відкритим доступом та опубліковується на веб-сайті Товариства.

12.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

12.4. У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересів заявників.