

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Директора
ТОВ «МІКРОФІНАНС»
№ 02/07/2026-1 від «02» червня 2026 року 2026 року



Брилліантова О.М.

**ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТА ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МІКРОФІНАНС»
(нова редакція)**

м. Запоріжжя
2026 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг та взаємодії зі споживачами ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС» (далі - Порядок) визначає єдині принципи, правила та процедури роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг, зокрема щодо приймання, реєстрації, обліку, розгляду звернень (скарг), надання відповідей споживачам, а також порядок позасудового розгляду скарг споживачів щодо надання фінансових послуг Товариством.

1.2. Цей Порядок є внутрішнім документом Товариства, підлягає розміщенню на веб-сайті Товариства та є обов'язковим для виконання всіма працівниками Товариства, які беруть участь у роботі зі зверненнями (скаргами), взаємодії зі споживачами, захисті прав споживачів фінансових послуг, а також у контролі за дотриманням вимог законодавства України у цій сфері.

1.3. Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Закону України «Про захист персональних даних», інших актів законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.4. Цим Порядком врегульовані внутрішні процедури, що забезпечують:

- механізми захисту прав споживачів фінансових послуг;
- можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів;
- канали та порядок подання звернень до Товариства;
- алгоритм приймання, реєстрації, обліку, розгляду звернень (скарг) та надання відповідей;
- строки розгляду звернень та порядок контролю за їх дотриманням;
- контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг;
- порядок взаємодії зі споживачами, зокрема під час врегулювання простроченої заборгованості та розгляду повідомлень про належність споживача до захищеної категорії.

1.5. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду Товариством.

1.6. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що спори щодо наданих Товариством фінансових послуг можуть вирішуватися шляхом переговорів, у позасудовому порядку через звернення до Товариства або Національного банку України, а також у судовому порядку відповідно до законодавства України.

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законами України їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення його діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод.

Звернення - викладені споживачем та адресовані Товариству в письмовій, електронній або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги та інші повідомлення.

Пропозиція (зауваження) - звернення, у якому висловлюються порада, рекомендація або думка щодо діяльності Товариства, умов надання фінансових послуг, обслуговування споживачів або вдосконалення внутрішніх процесів.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями, бездіяльністю або рішеннями Товариства, його працівників або осіб, залучених Товариством до надання фінансових послуг чи врегулювання простроченої заборгованості.

Споживач фінансових послуг (споживач) - фізична особа, яка звертається за наданням фінансової послуги до Товариства або користується фінансовою послугою Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Споживчий кредит (кредит) - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів, робіт чи послуг або для задоволення інших потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Тасмниця фінансової послуги - визначена законом інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відома Товариству у процесі його обслуговування, інформація щодо взаємовідносин Товариства з клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інша інформація, що відповідно до закону належить до тасмниці фінансової послуги.

Служба підтримки / контакт-центр - підрозділ або працівники Товариства, які здійснюють приймання усних звернень, надають довідкову інформацію, супроводжують звернення споживачів та передають звернення для розгляду відповідним підрозділам Товариства.

Веб-сайт Товариства - офіційний веб-сайт Товариства, що використовується для розміщення інформації про Товариство, фінансові послуги, канали взаємодії зі споживачами та іншої інформації, передбаченої законодавством, за адресою: <https://www.avtogroshi1.com.ua>.

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МІКРОФІНАНС», код ЄДРПОУ 41539960, місцезнаходження: 69035, м. Запоріжжя, вул. Рекордна, буд. 26Г.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються у значеннях, визначених законами України та іншими нормативно-правовими актами України.

3. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ЗВЕРНЕННЯ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ

3.1. Кожен споживач фінансових послуг, який вважає, що його права або законні інтереси порушені Товариством, має право звернутися до Товариства із заявою, клопотанням, пропозицією, зауваженням, скаргою або іншим зверненням, метою якого є захист прав споживача.

3.2. Споживач має право обрати один або декілька способів захисту своїх прав:

- звернутися до Товариства у позасудовому порядку;
- звернутися до Національного банку України як органу, що здійснює захист прав споживачів фінансових послуг;
- звернутися за захистом своїх прав та охоронюваних законом інтересів до суду.

3.3. Національний банк України здійснює державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства. Контактна інформація Національного банку України: адреса для листування: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; електронна пошта: nbu@bank.gov.ua; телефони: 0 800 505 240, +380 44 298 65 55; офіційний веб-сайт: <https://bank.gov.ua/>.

3.4. Звернення до Товариства у позасудовому порядку не позбавляє споживача права звернутися до Національного банку України або до суду.

4. КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

4.1. Звернення до Товариства можуть подаватися такими каналами:

- у паперовій формі за місцезнаходженням Товариства: 69035, м. Запоріжжя, вул. Рекордна, буд. 26Г;
- в електронній формі на електронну адресу Товариства: info@o-credit.com або іншу електронну адресу, зазначену на веб-сайті Товариства;
- в усній формі за номером телефону гарячої лінії: 0800300903 або іншим номером телефону, зазначеним на веб-сайті Товариства;

- через інші офіційні канали зв'язку, розміщені на веб-сайті Товариства: <https://www.avtogroshil.com.ua>.

4.2. Канали направлення звернень можуть використовуватися також для повідомлень про належність споживача до захищеної категорії, подання підтвердних документів та отримання інформації щодо порядку розгляду таких повідомлень.

4.3. У разі зміни контактних даних або каналів зв'язку Товариство розміщує актуальну інформацію на своєму веб-сайті.

5. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ

5.1. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові споживача, місце проживання або інша адреса для листування, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання або вимоги.

5.2. Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати. Письмове звернення може бути надруковане або написане від руки розбірливим і чітким почерком.

5.3. Якщо звернення подається представником споживача, до такого звернення додаються документи, що підтверджують повноваження представника, оформлені відповідно до вимог законодавства України.

5.4. В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші засоби зв'язку із заявником. Застосування кваліфікованого електронного підпису для електронного звернення не вимагається, крім випадків, коли звернення передбачає розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, або коли інше прямо передбачено законодавством.

5.5. Звернення, яке передбачає надання інформації, що становить таємницю фінансової послуги, подається у письмовій формі або має містити письмову згоду фізичної особи - клієнта, яка є власником такої інформації. Така згода підписується:

- у паперовій формі - власноручним підписом клієнта, що засвідчується в порядку, визначеному законодавством, зокрема підписом керівника надавача фінансових послуг або уповноваженої ним особи, або нотаріально;

- в електронній формі - кваліфікованим електронним підписом, удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом або іншим електронним підписом, створеним відповідно до вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

5.6. Звернення, оформлене без дотримання вимог законодавства та цього Порядку, може бути повернуто заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, коли звернення не підлягає розгляду відповідно до законодавства.

5.7. Застосування мов у сфері звернень та відповідей на них здійснюється відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

6. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НЕ ПІДЛЯГАЮТЬ РОЗГЛЯДУ

6.1. Товариство має право не розглядати звернення у випадках, передбачених законодавством України, зокрема:

- письмове звернення без зазначення місця проживання заявника, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- звернення, що не містить зворотної адреси або інших засобів зв'язку, якщо воно потребує надання відповіді;
- повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше звернення вирішено по суті;
- звернення осіб, визнаних судом недієздатними;
- звернення, строк розгляду якого визначено спеціальним законом або яке не належить до компетенції Товариства.

6.2. У разі відмови у розгляді звернення Товариство повідомляє заявника про причини такої відмови у випадках та порядку, передбачених законодавством України.

7. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НАЛЕЖНІСТЬ ДО ЗАХИЩЕНОЇ КАТЕГОРІЇ ТА ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІ

7.1. Військовослужбовці, а також їх дружини (чоловіки), які бажають отримати пільги, визначені Законом України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», додатково до звернення надають підтвердні документи, які визначають їх статус.

7.2. Споживач, який бажає повідомити Товариство про належність до захищеної категорії відповідно до Закону України «Про споживче кредитування», додатково до звернення надає підтвердні документи, зокрема:

- для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, які проходять військову службу на території України, - довідку за формою, встановленою законом;

- для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;

- для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;

- для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, або членів сімей таких осіб - інформацію, надану уповноваженим державним підприємством або органом, який виконує відповідні функції згідно із законодавством.

7.3. Детальна інформація щодо подання повідомлення про належність до захищеної категорії, перелік підтвердних документів та порядок їх подання розміщуються на веб-сайті Товариства.

8. ПРИЙМАННЯ, РЕЄСТРАЦІЯ, ОБЛІК ТА ЗБЕРІГАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Усі звернення споживачів, які надходять до Товариства та відповідають вимогам цього Порядку, підлягають реєстрації та обліку.

8.2. Усні звернення, що надходять до Товариства, реєструються та обліковуються Службою підтримки або контакт-центром Товариства.

8.3. Письмові звернення, що надходять до Товариства в паперовій або електронній формі, реєструються та обліковуються працівником, відповідальним за діловодство, юридичним відділом або іншим уповноваженим підрозділом Товариства.

8.4. Реєстрація звернень здійснюється в день їх надходження до Товариства у відповідному реєстрі вхідної кореспонденції або в електронній системі обліку звернень.

8.5. Після реєстрації звернення передається компетентному працівнику або структурному підрозділу, до повноважень якого належить розгляд відповідного питання та підготовка відповіді.

8.6. Звернення, отримані на електронну адресу Товариства, обробляються працівниками Служби підтримки, юридичного відділу або іншим уповноваженим працівником та передаються для реєстрації і подальшого розгляду відповідальному підрозділу.

8.7. Інформація про звернення зберігається Товариством протягом п'яти років з дня надходження звернення, якщо інший строк не встановлено законодавством України або внутрішніми документами Товариства.

8.8. Зберігання інформації про звернення здійснюється в інформаційно-комунікаційній системі Товариства та/або у паперових справах Товариства з дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних і таємницю фінансової послуги.

9. СТРУКТУРНІ ПІДРОЗДІЛИ ТА ПОСАДОВІ ОСОБИ, ЯКІ БЕРУТЬ УЧАСТЬ В ОБРОБЦІ ЗВЕРНЕНЬ

9.1. У роботі зі зверненнями беруть участь такі структурні підрозділи та посадові особи Товариства в межах своїх повноважень:

- Служба підтримки / контакт-центр - приймання усних звернень, надання довідкової інформації, супровід звернень та передання їх на розгляд відповідальним підрозділам;
- працівник, відповідальний за діловодство, - реєстрація вхідних і вихідних звернень, облік кореспонденції, відправлення відповідей;
- юридичний відділ або відповідальний юрист - приймання та розгляд письмових звернень, підготовка проєктів відповідей, правовий аналіз звернень;
- керівник юридичного відділу або уповноважена особа - відповідальний за розгляд скарг та досудовий розгляд спорів;
- директор Товариства - розгляд звернень, адресованих директору, підписання відповідей, розгляд скарг на дії працівників або залучених осіб;
- відділ з контролю комплаєнс-ризиків або відповідальна особа з комплаєнсу - контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг;
- внутрішній аудитор або особа, яка виконує функції внутрішнього аудиту, - аналіз звернень та надання рекомендацій щодо вдосконалення системи внутрішнього контролю.

9.2. Конкретний перелік відповідальних осіб та їх повноваження можуть визначатися наказами директора, посадовими інструкціями, положеннями про структурні підрозділи або іншими внутрішніми документами Товариства.

10. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

10.1. Після отримання зареєстрованого звернення відповідальний працівник або структурний підрозділ приступає до його розгляду відповідно до своїх функціональних обов'язків.

10.2. Відповідальний працівник розглядає звернення по суті, з'ясовує обставини, перевіряє інформацію, за потреби запитує додаткові матеріали у підрозділів Товариства, готує офіційну відповідь споживачу та забезпечує її погодження і підписання уповноваженою особою.

10.3. Якщо звернення містить клопотання, вимогу або прохання щодо вчинення Товариством певної дії, відповіддю Товариства може бути задоволення такого клопотання шляхом вчинення відповідної дії або письмове повідомлення про результати розгляду звернення.

10.4. За результатами розгляду звернення (скарги) Товариство може прийняти рішення про задоволення скарги повністю або частково, про відмову в задоволенні скарги, про надання роз'яснення або про вчинення інших дій, передбачених законодавством і внутрішніми документами Товариства.

10.5. Відповідь за результатами розгляду звернення повинна бути обґрунтованою, зрозумілою, містити результати розгляду порушених питань та, у разі відмови у задоволенні вимог, мотиви такої відмови.

10.6. Відповіді за результатами розгляду звернень підлягають реєстрації у реєстрі вихідної кореспонденції або в електронній системі обліку з присвоєнням реєстраційного індексу та зазначенням дати відповіді.

10.7. Якщо звернення надійшло у письмовій паперовій формі, відповідь направляється на поштову адресу, вказану у зверненні, якщо інший спосіб направлення відповіді не зазначено заявником.

10.8. Якщо звернення надійшло в електронній формі, відповідь може бути направлена на електронну адресу заявника у вигляді електронного документа або сканованої копії відповіді, якщо заявник не просить направити відповідь на поштову адресу.

10.9. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи та заявнику надано відповідь або Товариством вчинено дію, яка вимагалася зверненням.

10.10. Адвокатські запити адвокатів за дорученням та в інтересах споживачів розглядаються у порядку та строки, визначені Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

11. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ПІДТРИМКИ

11.1. Прийом телефонних дзвінків Службою підтримки за зверненнями споживачів здійснюється за номером телефону гарячої лінії: 0800300903 та іншими офіційними засобами зв'язку, зазначеними на веб-сайті Товариства.

11.2. Графік роботи гарячої лінії Служби підтримки визначається Товариством та розміщується на веб-сайті Товариства. Графік роботи може бути змінений або скорочений у зв'язку з державними святами, технічними роботами або іншими обставинами, про що Товариство повідомляє споживачів у доступний спосіб.

11.3. Служба підтримки розглядає звернення довідкового характеру та звернення, які не потребують додаткового вивчення або надання офіційної письмової відповіді.

11.4. Відповіді на звернення, що розглядаються Службою підтримки та не потребують додаткового вивчення, надаються безпосередньо під час звернення споживача або у найкоротший можливий строк.

11.5. Якщо питання, з яким звернувся споживач, не належить до компетенції Служби підтримки або потребує додаткового вивчення, працівник Служби підтримки запитує у споживача необхідні контактні дані та передає звернення до відповідального працівника або підрозділу Товариства.

11.6. Працівники Служби підтримки під час телефонної розмови зі споживачами зобов'язані дотримуватися правил етикету та службової поведінки, зокрема:

- розпочати розмову з привітання державною мовою, представитися та за потреби повідомити назву Товариства;
- уважно вислухати споживача, поставити уточнюючі запитання для з'ясування обставин звернення;
- надати довідкову інформацію або роз'яснення в межах компетенції;
- повідомити споживача про порядок подальшого розгляду звернення, якщо питання потребує додаткового вивчення;
- подякувати за звернення.

11.7. У разі застосування споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, погроз або закликів до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі працівник Служби підтримки має право попередити споживача про припинення розмови. Якщо після попередження така поведінка продовжується, працівник має право припинити спілкування.

12. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

12.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних або робочих днях відповідно до законодавства України та цього Порядку, починаючи з дня надходження або реєстрації звернення, якщо інше не передбачено законом.

12.2. Звернення, що не вимагають додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше 15 календарних днів від дня їх отримання.

12.3. Звернення, що вимагають додаткового вивчення, розглядаються не більше одного місяця від дня їх надходження.

12.4. Якщо вирішити порушені у зверненні питання в місячний строк неможливо, строк розгляду може бути продовжено у порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян», але загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

12.5. Запити на інформацію або довідку, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором споживчого кредитування, складені після припинення дії

такого договору, розглядаються протягом 5 робочих днів від дня отримання, якщо інший строк не встановлено законодавством.

12.6. Звернення стосовно розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, розглядаються протягом 10 робочих днів від дня їх отримання, якщо інший строк не встановлено законодавством.

12.7. Запити (вимоги) споживача фінансових послуг, його близької особи, представника або спадкоємця, здійснені після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, щодо надання змістовної інформації про розмір простроченої заборгованості розглядаються протягом 7 робочих днів, але не частіше одного разу на місяць, якщо інший строк не встановлено законодавством України.

12.8. Термінові усні звернення споживачів на гарячу лінію розглядаються невідкладно, за можливості впродовж години. Усні звернення, що потребують додаткового вивчення, опрацьовуються у найкоротший можливий строк, за можливості впродовж доби.

12.9. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення або дата вчинення Товариством дії, якої вимагало звернення, якщо така дія повністю вирішує питання по суті.

13. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ І ТОВАРИСТВА

13.1. Споживачі фінансових послуг мають право на:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та Товариство в обсязі й порядку, визначених законодавством;
- належну якість фінансової послуги та обслуговування;
- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про її надання, крім випадків, встановлених законом;
- своєчасний та об'єктивний розгляд звернень;
- захист своїх прав, зокрема шляхом досудового вирішення спорів, звернення до Національного банку України, суду та інших уповноважених органів;
- обслуговування державною мовою відповідно до законодавства;
- інші права, визначені законодавством України та договором споживчого кредитування.

13.2. Споживачі фінансових послуг зобов'язані:

- ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок надання фінансової послуги;
- звертатися до Товариства у разі необхідності роз'яснення умов надання послуги перед її отриманням;
- надавати Товариству достовірну та актуальну інформацію, необхідну для отримання послуги та виконання договору;
- надавати документи, необхідні для підтвердження статусу або обставин, на які посиляється споживач у зверненні;
- дотримуватися інших обов'язків, встановлених законодавством та договором споживчого кредитування.

13.3. Товариство має право:

- не розглядати звернення, які не підлягають розгляду відповідно до законодавства та цього Порядку;
- самостійно визначати працівника або підрозділ, відповідальний за розгляд звернення;
- запитувати у споживача додаткові документи або інформацію, необхідні для об'єктивного розгляду звернення;
- не надавати письмову відповідь, якщо звернення вирішено по суті шляхом вчинення дії, якої вимагав заявник, за умови що інше не передбачено законодавством;
- реалізовувати інші права, встановлені законодавством та договором споживчого кредитування.

13.4. Товариство зобов'язане:

- забезпечувати своєчасний, повний та об'єктивний розгляд звернень споживачів;
- надавати споживачам відповіді у строки, визначені законодавством та цим Порядком;
- забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги відповідно до законодавства;
- дотримуватися вимог законодавства про захист персональних даних;
- забезпечувати розміщення на веб-сайті Товариства інформації, яка підлягає розкриттю споживачам фінансових послуг;
- вести облік звернень та зберігати інформацію про звернення відповідно до вимог законодавства і внутрішніх документів;
- дотримуватися інших обов'язків, встановлених законодавством та договором споживчого кредитування.

14. ТАЄМНИЦЯ ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ ТА ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

14.1. Товариство під час розгляду звернень забезпечує збереження таємниці фінансової послуги відповідно до законодавства України.

14.2. Інформація, що становить таємницю фінансової послуги, може надаватися виключно особі, яка є власником такої інформації, її належним чином уповноваженому представнику, спадкоємцю або іншим особам у випадках та порядку, прямо передбачених законодавством України.

14.3. У разі якщо звернення подане третьою особою та передбачає розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, Товариство перевіряє наявність належних правових підстав для такого розкриття, зокрема письмової згоди клієнта або документів, що підтверджують повноваження заявника.

14.4. Обробка персональних даних під час приймання, реєстрації, розгляду звернень та надання відповідей здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», внутрішніх документів Товариства та визначеної мети обробки.

14.5. Працівники Товариства, які беруть участь у розгляді звернень, зобов'язані не розголошувати персональні дані, таємницю фінансової послуги та іншу інформацію з обмеженим доступом, що стала їм відома у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.

15. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

15.1. Система внутрішнього контролю процесу розгляду звернень споживачів та дотримання строків розгляду звернень реалізується з урахуванням моделі трьох ліній захисту.

15.2. На першій лінії захисту контроль за дотриманням вимог законодавства щодо захисту прав споживачів здійснюють керівники відповідних підрозділів, керівник юридичного відділу, відповідальні працівники та директор Товариства, які:

- аналізують обставини та факти, викладені у зверненнях;
- вживають заходів для відновлення порушених прав споживачів у разі виявлення порушень;
- консолідують інформацію щодо отриманих звернень;
- ініціюють заходи, необхідні для запобігання порушенням у майбутньому.

15.3. На другій лінії захисту функції контролю виконує відділ з контролю комплаєнс-ризиків або відповідальна особа з комплаєнсу, яка здійснює моніторинг якості взаємодії зі споживачами, розгляду звернень та надання відповідей, а також аналіз внутрішніх документів Товариства у сфері захисту прав споживачів.

15.4. На третій лінії захисту внутрішній аудитор або особа, яка виконує функції внутрішнього аудиту, аналізує процес розгляду звернень, систему внутрішнього контролю та надає рекомендації щодо її вдосконалення.

15.5. За результатами перевірок відповідні підрозділи або посадові особи Товариства можуть ініціювати оновлення внутрішніх документів, проведення навчання працівників, зміну бізнес-процесів або інші заходи, спрямовані на запобігання порушенням прав споживачів.

16. КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯМИ ЗАЛУЧЕНИХ ОСІБ

16.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг, супровідних послуг та/або врегулювання простроченої заборгованості відповідно до законодавства України.

16.2. Порядок здійснення контролю за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг або врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється у відповідному договорі про залучення таких осіб та внутрішніх документах Товариства.

16.3. У договорі із залученою особою визначаються порядок, періодичність та умови контролю, права Товариства щодо перевірки діяльності залученої особи, порядок усунення порушень та відповідальність за неналежне виконання зобов'язань.

16.4. У разі виявлення порушення прав споживачів при здійсненні залученою особою врегулювання простроченої заборгованості або іншої взаємодії зі споживачами Товариство має право вимагати усунення порушень, застосувати заходи впливу, передбачені договором, або припинити співпрацю з такою особою у порядку, визначеному договором та законодавством.

17. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

17.1. Цей Порядок набирає чинності з дати його затвердження наказом директора Товариства, якщо інше не визначено таким наказом.

17.2. Порядок підлягає перегляду у випадку змін у законодавстві, які пов'язані із захистом прав споживачів фінансових послуг, розглядом звернень, тасмницею фінансової послуги, захистом персональних даних, або у випадку зміни внутрішніх процесів Товариства, але в будь-якому разі не рідше одного разу на три роки.

17.3. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом директора Товариства та оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції або затвердження змін до нього.

17.4. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку України, цей Порядок застосовується в частині, що не суперечить таким актам.

17.5. Питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, договорів із споживачами та внутрішніх документів Товариства.

17.6. Відповідальність за підтримання цього Порядку в актуальному стані та організацію контролю за його виконанням несе директор Товариства або інша уповноважена особа, визначена внутрішніми документами Товариства.