

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів
в ТОВ «МОТОР ФАЙНАНС»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Положення) впроваджене на виконання 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 та з метою встановлення єдиного порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг, які звертаються до Товариства з обмеженою відповідальністю «МОТОР ФАЙНАНС» (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. 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, Законами України «Про виконавче провадження».

1.3. Під споживачами фінансових послуг згідно вимог чинного законодавства розуміються фізичні особи, які отримали/звернулися за отримання фінансової послуги до Товариства.

2. ФОРМА ТА ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ. ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

2.1. Товариство приймає та розглядає звернення (скарги) споживачів відповідно до вимог чинного законодавства України за такими комунікаційними каналами:

✓ Письмові звернення споживачів приймаються:

• за електронною адресою: info@motor-finance.com.ua

• за поштовою адресою: Україна, 02141, м. Київ, вул. Олександра Мишуги, буд. 10 (4-й поверх, офіс 402)

✓ Прийом звернень в телефонному режимі: +380993807008

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

2.2.1. Письмові, оформляються в паперовій формі та направляються на поштову адресу Товариства: Україна, 02141, м. Київ, вул. Олександра Мишуги, буд. 10 (4-й поверх, офіс 402).

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.

2.2.2. Письмові звернення, оформлені в електронному вигляді, направляються на електронну пошту Товариства info@motor-finance.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.

2.2.3. Усні, подаються при безпосередньому зверненні споживача за місцезнаходженням Товариства або засобами телекомунікації в телефонному режимі.

2.3. 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,

- дата складання Звернення.

2.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог, передбачених п.2.3. Положення може бути повернуто із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

2.6. Усі письмові звернення громадян реєструються у журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру.

На вимогу заявника, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення від імені Товариства. Така копія повертається заявнику.

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

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

3. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ

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

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. Строк розгляду звернення складає до 10 робочих днів з моменту його надходження/реєстрації.

У разі складності звернення та/або обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді заявнику по суті, строк розгляду звернення може бути подовжено.

У будь-якому разі загальний строк розгляду звернення не повинен перевищувати 30 календарних днів від дня його надходження/реєстрації.

3.5. 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.

3.6. 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.

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

3.8. У разі, якщо Заявник не погоджується з результатами розгляду його звернення, він має право подати звернення до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг:

- ✓ надіславши звернення онлайн або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua використовуючи спеціальну форму;
- ✓ надіславши лист разом із документами за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б;
- ✓ за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240

або за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

3.9. Заявник також має право додатково звернутись до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (<https://dpss.gov.ua/>) або до суду у порядку, визначеному законодавством України.

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

4.1. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство **має наступні права:**

4.1.1. 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;

4.1.2. Відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті;

4.1.3. Встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом та цим Положенням;

4.1.4. Визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;

4.1.5. Запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

4.1.6. Інші права, визначені Законом України «Про звернення громадян».

4.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариство **має наступні обов'язки:**

4.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно обробляти заяви чи скарги заявника;

4.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу заявника до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

4.2.3. 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;

4.2.4. невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

4.2.5. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

4.2.6. письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

4.2.7. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

4.2.8. 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.

4.3. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень заявники мають наступні права:

4.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряє заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

4.3.2. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;

4.3.3. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

4.3.4. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

4.4. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень **заявники мають наступні обов'язки:**

4.4.1. належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» та цього Положення;

4.4.2. зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;

4.4.3. чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

- 4.4.4. вказувати коректну дату звернення;
- 4.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
- 4.4.6. має інші обов'язки, визначені чинним законодавством України;

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTI

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 2 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 ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTI

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

6.2. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої компанії та відповідальність.

6.3. Товариство у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних у п.6.1. цього Порядку, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

6.4. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для Генерального директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи.

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. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

7.1. Товариство, відповідно до ст.ст. 8, 12 Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року №2297-VI, повідомляє про права суб'єктів персональних даних, про застосований в Товаристві порядок обробки персональних даних і звернень про захист персональних даних.

7.2. Товариство забезпечує обробку та захист персональних даних 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.

7.3. Товариство здійснює обробку персональних даних споживачів, пов'язаних з ними осіб, а також інших фізичних осіб, дані яких отримуються Товариством під час надання фінансових послуг та здійснення ним іншої діяльності відповідно до законодавства України.

7.4. Споживач (Заявник) шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — 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.

7.5. 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, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

7.6. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариством детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних.

7.7. 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. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

8.1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за виконання звернень, якщо інше не встановлене Товариством.

8.2. 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.

8.3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями споживачів покладаються на Генерального директора Товариства або призначену ним особу.

8.4. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затверджені наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, та не може складати менше 5 років від дня отримання звернення.

9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

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

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