Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АФАЛІНА»

Київ - 2024

1. Загальні положення

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Фінансова установа турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою фінансова компанія надає послуги лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг: Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закон України «Про споживче кредитування», Закон України «Про захист прав споживачів».

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

2.1. Основні обов'язки споживача фінансових послуг:

- перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;
- дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;
- у разі нерозуміння умов договору та правил надання фінансових послуг звернутися за їх роз'ясненням до фінансової установи, яка надає послугу;
- подавати до фінансової установи документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача (для фізичних осіб - паспорт, ідентифікаційний код);
- надавати, у разі потреби, на вимогу фінансової установи документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції;
- дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при отриманні фінансових послуг;
- інші обов’язки, встановлені законодавством України.

2.2. Споживач фінансових послуг, який звернувся із заявою чи скаргою, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому чинним законодавством порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Споживач має право звернутися до надавача фінансових послуг із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

2.3. Фінансова установа у разі отримання звернення від споживача зобов'язана:

- об'єктивно і вчасно розглядати їх;
- перевіряти викладені в них факти;
- приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання;
- повідомляти споживачів фінансових послуг про наслідки розгляду заяв (клопотань).

2.4. Надавач фінансових послуг має право повернути споживачу фінансових послуг звернення без розгляду якщо:

- звернення оформлене без дотримання вимог чинного законодавства і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також таке, з якої неможливо встановити авторство;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що фінансова установа надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення; - в інших випадках, передбачених чинним законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається керівником фінансової установи, або особою, що виконує його обов'язки, та повідомляється споживачу фінансових послуг.

Звернення, залишене без розгляду, направляється споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через п'ять робочих днів від дня її отримання фінансовою установою.

3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг.

Звернення розглядається та вирішується фінансовою установою відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

Звернення споживачів фінансових послуг обов'язково має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові; - місце проживання та засоби зв'язку; - суть звернення.

До звернення додаються наявні у споживачів фінансових послуг рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду звернення, які після її розгляду повертаються споживачу фінансових послуг.

Усне звернення викладається споживачем фінансових послуг на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. (093) 413-90-63) та записується (реєструється) посадовою особою Фінансової установи.

Споживач фінансових послуг має право надати Фінансовій установі звернення в письмовій формі шляхом його направлення поштою (на адресу: Україна, 03150, місто Київ, вул.Антоновича, будинок 51, офіс 1409), з використанням мережі Інтернет (на електронну адресу: office@afaline.com.ua) або через особисте вручення звернення споживачем фінансових послуг.

Письмове звернення має бути підписане споживачем (споживачами) фінансових послуг із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронної скарги не вимагається.

Звернення реєструється у журналі скарг та пропозицій Фінансової установи не пізніше кінця робочого дня, в який воно було отримано. Зареєстроване звернення передається керівнику Фінансової установи або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду та прийняття рішення не пізніше другого робочого дня з дня його отримання.

Відповідь на звернення за підписом керівника Фінансової установи або особи, що виконує його обов’язки, направляється споживачу фінансових послуг поштою за адресою, вказаною заявником у зверненні, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою.

Терміни (строки) для розгляду звернень, для подання та розгляду скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження), визначаються згідно з Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

Зокрема, звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п`ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п`яти днів.

Споживач фінансових послуг може направити звернення на діяльність Фінансової установи до Національного банку України.

Способи звернення до Національного банку:
Запис на особистий прийом:
Адреса: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601 через
онлайн-форму або за телефоном 0 800 505 240
Офіційний сайт: bank.gov.ua
Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45

Для подання письмових звернень громадян через дистанційні канали:

- громадяни подають звернення онлайн або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму;
- громадяни звертаються листом разом із документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Посилання на Розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НБУ:

  https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals

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

Фінансова установа самостійно здійснює контроль та проводить діяльність за додержанням встановлених чинним законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулювання простроченої заборгованості.(вимог щодо етичної поведінки).

У Фінансової установи відсутні договори з колекторськими компаніями для врегулювання простроченої заборгованості.

5. Порядок укладання договору у формі електронного документа

Надавач фінансових послуг не укладає договори у вигляді електронного документа.

6. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг

Фінансова установа здійснює свою діяльність, в тому числі в сфері захисту персональних даних, виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України та вживає всіх необхідних заходів з метою дотримання Конституції України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», 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.

Фінансова установа обробляє персональні дані осіб у відповідності до вимог чинного законодавства України і виключно за наявності законних підстав на таку обробку. Фінансова установа не примушує осіб надавати персональні дані, але без певної інформації про особу Фінансова компанія не зможе надати свої послуги.

Персональні дані споживачів фінансових послуг використовуються для забезпечення якісного надання Фінансовою установою фінансових послуг, обміну інформацією, новинами, відносин у сфері реклами та комунікації відповідно та на виконання законів України, у тому числі, але не виключно: «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про рекламу» та інше.

Мета обробки Фінансовою установою персональних даних суб’єктів персональних даних може змінюватися внаслідок зміни умов укладених з ними договорів або ділових відносин, змісту діяльності фінансової установи, у тому числі у зв’язку із зміною законодавства України.

У разі зміни визначеної мети обробки персональних даних, яка є несумісною з попередньою, Фінансова установа інформує суб’єктів персональних даних про змінену мету до початку подальшої обробки цих даних.

Обробка персональних даних здійснюється Фінансовою установою з підстав, визначених статтею 11 Закону № 2297, у тому числі:

1) згода суб’єкта персональних даних на обробку його персональних даних;

2) дозвіл на обробку персональних даних, наданий володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;

3) 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;

4) захист життєво важливих інтересів суб’єкта персональних даних;

5) необхідність виконання обов’язку володільця персональних даних, який передбачений законом;

6) необхідність захисту законних інтересів володільця персональних даних або третьої особи, якій передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод суб’єкта персональних даних у зв’язку з обробкою його даних переважають такі інтереси.

Звернення фізичної особи до фінансової установи або користування послугами Фінансової установи свідчить про згоду такої особи на обробку її персональних даних у зв’язку із таким зверненням чи користуванням послугами фінансової установи.

Заперечення особи щодо обробки персональних даних, необхідних Фінансовій установі для виконання своїх зобов’язань, у т.ч. відкликання особою згоди на обробку даних, можуть стати підставою для припинення виконання Фінансовою установою умов укладених договорів.

У разі відкликання фізичною особою згоди на обробку персональних даних без виконання нею процедур, необхідних для припинення договірних або інших відносин з фінансовою установою, Фінансова установа продовжуватиме обробку персональних даних в межах та обсягах, обумовлених реалізацією існуючих правовідносин та законодавством України, у т.ч. для захисту фінансовою установою своїх прав та законних інтересів за договорами.

Фінансова установа обмежується збором мінімально необхідного обсягу інформації, для виконання запиту суб'єкта персональних даних.

Фінансова установа збирає тільки ті персональні дані, які свідомо і добровільно надані суб'єктом персональних даних з метою використання послуг, що надаються фінансовою

установою, що відповідно до вимог законодавства України є згодою суб'єкта персональних даних на обробку своїх персональних даних відповідно до мети їх обробки.

Фінансова установа не збирає будь-яку інформацію, до обробки якої, законодавством України встановлені певні вимоги, як-то інформацію про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання в скоєнні злочину або засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних (відповідно до статті 7 Закону України «Про захист персональних даних»).

Фінансова установа використовує загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту інформації та персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни або знищення.

Фінансова установа забезпечує застосування всіх відповідних зобов'язань щодо дотримання конфіденційності, а також технічних і організаційних заходів безпеки для запобігання несанкціонованого або незаконного розголошення або обробки такої інформації та даних, їх випадкової втрати, знищення або пошкодження.

Фінансова установа надає доступ до інформації і персональних даних тільки уповноваженим працівникам, які дали згоду на забезпечення конфіденційності такої інформації та даних відповідно до вимог Фінансової установи.

Поширення персональних даних без згоди суб'єкта персональних даних або уповноваженої ним особи дозволяється у випадках, визначених законом, і лише (якщо це необхідно) в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Відповідно до статті 8 Закону № 2297 суб’єкт персональних даних має право:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред’являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи

несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Зміни можуть вноситись періодично та без попереднього повідомлення користувача, у тому числі, при зміні вимог законодавства України.

У випадку внесення істотних змін Фінансовою установою розміщується про це повідомлення на Сайті та зазначається термін набрання цими змінами чинності.

Персональні дані зберігаються на термін не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки.

7. Таємниця фінансової послуги

Інформація про діяльність та фінансовий стан споживача, яка стала відома Фінансовій установі у процесі його обслуговування та/або взаємовідносин з ним або стала відома третім особам під час надання послуг Фінансової компанії або під час виконання функцій, визначених законом, є таємницею фінансової послуги.

До таємниці фінансової послуги, зокрема, належить інформація про:

1) рахунки споживача;

2) операції, проведені на користь чи за дорученням клієнта, вчинені ним правочини;

3) фінансовий або майновий стан споживача;

4) організацію та здійснення охорони Фінансової установи та осіб, які перебувають у приміщеннях Фінансової установи, а також будь-яка інформація про коди (шифрування тощо), що використовуються Фінансовою установою для захисту інформації;

5) діяльність споживачів чи інша інформація, що становить комерційну таємницю, про будь-який проект, винахід, зразки продукції тощо, інша комерційна інформація;

Зазначені вище положення не поширюються на інформацію, що підлягає обов’язковому оприлюдненню, та публічну інформацію у формі відкритих даних відповідно до Закону України "Про доступ до публічної інформації". Перелік інформації, що підлягає обов’язковому оприлюдненню, встановлюється законом.

Таємниця фінансової послуги має бути захищеною від передавання третім особам та не підлягає розголошенню, крім випадків, передбачених законом та/або за згодою відповідної фізичної чи юридичної особи, якої стосується така інформація.

Фінансова компанія зобов'язана забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги шляхом:

1) обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; 2) організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги;

3) застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

4) включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальність за її розголошення до тексту укладених договорів та угод.

Керівники та працівники Фінансової установи при вступі на посаду підписують зобов'язання про збереження таємниці фінансової послуги. Керівники та працівники Фінансової установи зобов'язані не розголошувати та не використовувати з вигодою для себе чи для третіх осіб інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, яка стала їм відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків.

Особи, винні в розголошенні інформації, що становить таємницю фінансової послуги, та/або її використанні на свою користь чи на користь третіх осіб, що заподіяло шкоду Фінансовій установі, або споживачу, зобов'язані відшкодувати заподіяні збитки та моральну шкоду відповідно до закону.

Фінансова установа має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Фінансовій установі відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Фінансовою установою договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до клієнта (споживача), за умови що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Фінансової компанії, яку вона здійснює відповідно до закону.

Фінансова установа має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, нотаріусам, посадовим особам органів місцевого самоврядування та іноземним консульським установам, уповноваженим на вчинення нотаріальних дій, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, суду, третейському суду, міжнародному комерційному арбітражу для захисту своїх прав та законних інтересів у справах, учасником яких він є, в Україні і за кордоном.

Вказані вище положення поширюються також на осіб, яким були відступлені права вимоги за договорами про надання фінансових послуг, а також на Фінансову компанію після втрати нею права на здійснення діяльності з надання фінансових послуг.

Фінансова установа має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у випадках, передбачених законом.

Контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює:

Уповноважений Верховної Ради з прав людини.

Адреса: Україн, 01008, м.Київ, вул. Інститутська, 2/8; Телефон:

0 800 50 17 20;

Офіційний сайт Уповноваженого Верховної Ради з прав людини: www.ombudsman.gov.ua.

8. Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг

У договорі зі споживачем Фінансова установа зазначає про право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

Захист прав споживачів, передбачених законодавством, також здійснюється судом. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Скарги споживача фінансової послуги Фінансовою установою приймаються за адресою: Україна, 03150, місто Київ, вул.Антоновича, будинок 51, офіс 1409, порядок розгляду скарг визначений Розділом 3 цього Порядку.