

ІНФОРМАЦІЯ **ПРО** **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/СКАРГ** **СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

Споживач фінансових послуг (далі – «споживач») – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Захист прав споживачів здійснюється відповідно до законодавства про захист прав споживачів з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та спеціальними законами, зокрема, але не виключно Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про фінансовий лізинг».

Порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг визначено Положенням про порядок взаємодії з клієнтами (споживачами фінансових послуг) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" *«Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:*

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про Лізингову компанію та про її фінансовий стан;
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки Лізингової компанії та її уповноважених представників;
- забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів від шахрайства та зловживань;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо послуг фінансового лізингу;
- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

З метою захисту своїх прав клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" може в першу чергу звернутися безпосередньо до компанії в письмовій або усній формі у вигляді звернення (пропозиції, зауваження, заяви, клопотання) та/або скарги.

Звернення та/або скарга можуть бути:

- подані особисто безпосередньо у приміщенні компанії ТОВ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" за адресою: Україна, 03179, місто Київ, Кільцева дорога, будинок 22-А

З понеділка по четвер: 9:00 — 18:00,

П'ятниця: 9:00 — 17:00,

Субота та неділя — вихідні.

Обідня перерва з 13:00 по 13:45.

- за адресою для листування: Україна, 03179, місто Київ, Кільцева дорога, будинок 22-А
- надіслані на електронну пошту Товариства: ukrtrans-capital@ukr.net;
- надіслані з використанням мережі Інтернет на вебсайті компанії: ukrtrans.in.ua
- за допомогою засобів телефонного зв'язку: +38(097)-805-74-49.

Звернення та/або скарга можуть бути подані клієнтом особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства.

У зверненні та/або скаргі необхідно:

- розповісти суть питання;
- зазначити інформацію про себе (для юридичної особи: найменування юридичної особи, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження/поштова адреса, адреса електронної пошти, телефон; для фізичної особи: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, адреса електронної пошти, телефон);
- зазначити контакти та інформацію про укладений договір фінансового лізингу (номер та дата договору фінансового лізингу).

Письмове звернення та/або скарга повинні бути підписані заявником (заявниками) або його уповноваженим представником із зазначенням дати.

Компанія зобов'язана розглянути звернення та/або скаргу та повідомити про результати розгляду. При розгляді звернення та/або скарги компанія зобов'язана перевірити викладені в зверненні та/або скаргі факти та докласти максимальних зусиль для швидкого вирішення суті питання, викладеного у зверненні та/або скаргі.

За результатами розгляду звернення та/або скарги компанія зобов'язана повідомити клієнта про результати розгляду – надати відповідь в письмовій (електронній) формі, а також за необхідності вжити відповідні заходи.

Звернення та/або скарги розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 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 термін 1 місяць вирішити порушені у зверненні та/або скаргі питання неможливо, керівник Лізингової компанії встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення та/або скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні та/або скаргі не може перевищувати 45 днів.

Якщо після отримання зворотної відповіді за результатом розгляду звернення та/або скарги у клієнта залишаються питання, які потребують вирішення, клієнт має право повторного письмового звернення та/або скарги до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" та/або надання додаткових роз'яснень.

Україна, 03179, місто Київ, Кільцева дорога, будинок 22-А

Письмове звернення та/або скарга без зазначення імені автора, місця проживання, не підписане автором, а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Подання (надсилання) звернення та/або скарги клієнтом чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення та/або скарги компанією, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" «має право звернутися з письмовим зверненням та/або скаргою до Національного банку України:

- засобами поштового зв'язку за адресою Україна, 03179, місто Київ, Кільцева дорога, будинок 22-А
- на телефонну «гарячу лінію» Національного банку України:

0 800 505 240; +380 44 298 65 55;

- шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Національного банку: nbu@bank.gov.ua;
- через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку: вебсайт: <https://bank.gov.ua>, посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- під час особистого прийому;
- через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

У зверненні/скарзі потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого рішення Національного банку України.

Національний банк України не розглядає анонімні звернення/скарги без імені автора та зазначення місця його проживання.

Національний банк України розглядає звернення/скаргу упродовж 30 календарних днів.

В окремих випадках, якщо звернення/скарга потребує додаткового вивчення, – упродовж 45 календарних днів, про що клієнта буде повідомлено додатково.

Запит на інформацію потребує менше часу – відповідь надійде клієнту упродовж 5 робочих днів (або 20 робочих днів, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації).

У разі, якщо звернення/скарга буде поза компетенцією Національного банку України таке звернення/скарга будуть передані відповідальному державному органу.

Національний банк не розглядає повторне звернення/скаргу з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

Клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "УКР-ТРАНС-КЕПІТАЛ" має право на вирішення спорів, що виникають в процесі надання фінансової послуги, шляхом переговорів, а також у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

Компанії забороняється пов'язувати укладення договору про фінансовий лізинг із споживачем з вимогою укладення договорів про надання інших послуг (договорів страхування, оцінки майна, про надання нотаріальних послуг тощо) із конкретно визначеною третьою особою. Нечіткі або неоднозначні положення договорів про надання фінансових послуг (у тому числі щодо прав та обов'язків сторін) за участю споживача тлумачаться на користь споживача.

Компанії забороняється без згоди споживача розголошувати відомості про нього, що стали відомі. Компанії у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору фінансового лізингу зі споживачем, крім випадків, встановлених законом.

Компанія зобов'язана розкривати споживачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність компанії. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- • інформацію про компанію:
- • найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти та адреса, за якою приймаються скарги споживачів;
- • відомості про склад органів управління;
- • відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про компанію, що підлягає оприлюдненню відповідно до чинного законодавства України;
- • відомості про державну реєстрацію компанії;
- • інформація про наявність у компанії права на надання відповідної фінансової послуги та про її включення до Реєстру, що містить відомості про компанію як надавача фінансових послуг;
- відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до компанії;

- рішення про ліквідацію/припинення компанії; контактна інформація Національного банку України як регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Лізингової компанії;

- перелік послуг та продуктів, що надаються компанією, порядок та умови їх надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (винагороду лізингодавця) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги; інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

- найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

На вимогу споживача компанія зобов'язана у порядку, визначеному чинним законодавством України, надати йому таку інформацію про компанію:

- відомості про фінансові показники діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників;
- розмір часток у статутному капіталі компанії, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності компанії;
- іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено чинним законодавством України.