

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Протоколом Загальних Зборів
Учасників ТОВ «КАПІТАЛ-М»
№ 4-1/2022 від 06.01.2022 року**



Ольга Пономаренко

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
ТА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КАПІТАЛ-М»**

м. Дружківка, 2022р.

ЗМІСТ:

1.	Загальні положення	стор. 3
2.	Порядок інформування споживачів	стор. 3-4
3.	Способи звернень громадян та порядок обміну інформацією	стор. 4-5
4.	Вимоги до оформлення звернень громадян	стор. 5
5.	Порядок розгляду звернень громадян	стор. 5-6
6.	Заходи, направлені на захист прав споживачів фінансових послуг	стор. 6-7
7.	Порядок вирішення спорів	стор. 7

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАПІТАЛ-М» (далі — Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАПІТАЛ-М» (далі — Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Постанови Правління Національного Банку України «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг» від 24.12.2021 № 153, нормативно-правових актів Національного банку України, Інструкцій з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтуються на принципах: забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів; забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством; забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій; формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

2.1. 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.

2.2. Товариство, публікуючи це Положення на власному веб-сайті <https://www.capital-m.com.ua> (далі - сайт Товариства), інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: kapitalmbuh@gmail.com, чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування клієнта про фінансову установу та фінансові послуги, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закон України «Про фінансовий лізинг»), в тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок сплати споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: розмір, строки та порядок сплати лізингових платежів, щодо

фінансової послуги та загальна сума комісій, винагород, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;

- про фінансову установу (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги фінансового лізингу, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному сайті, у рекламі при необхідності; надання інформації під час користування послугою з надання фінансового лізингу; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

3.1.1. Пропозиція (зауваження) — звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.2. Заява (клопотання) — звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

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

3.2. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень громадян (клієнтів).

3.3. Товариство здійснює реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.4. Товариство під час організації розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважена особа Товариства розглядає звернення;
- інформує клієнта про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійній основі.

3.5. Товариство аналізує отримані звернення клієнтів, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.6. Товариство включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення клієнта; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог клієнта; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення і ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства чи його технологічного партнера.

3.7. Товариство надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.8. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з

посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Вимоги до оформлення звернень громадян визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян». Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

4.2. Звернення подається споживачем фінансових послуг до Товариства в письмовій формі.

4.2.1. Письмове звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою або електронною поштою (електронне звернення).

4.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.3.1. Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

4.3.2. В електронному зверненні споживача фінансових послуг має бути назначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п. 4.3. цього Положення, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

4.6. Письмове звернення споживача фінансових послуг без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнаються анонімним і розгляду не підлягає.

4.7. Не розглядаються повторні звернення Товариством від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті і споживачу фінансових послуг повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає виконавчий орган Товариства або уповноважена особа, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення.

4.8. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку через офіційний номер телефону Товариства за консультацією з приводу питань, пов'язаних з діяльністю Товариства (щодо фінансових послуг, що надаються Товариством).

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

5.1.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

5.1.2. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставлянням дати надходження.

5.1.3. Первинний розгляд звернення проводиться генеральним директором Товариства, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.1.4. Звернення розглядається і вирішується 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, генеральний директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що

повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'ять днів.

5.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачам з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

5.2.1. Усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, безпосередньо розглядаються працівниками Товариства, про що робиться запис в реєструючій системі Товариства з коротким описом суті звернення.

5.2.2. Якщо розгляд отриманого звернення відноситься до компетенції іншого структурного підрозділу, уповноважені особи Товариства шляхом відправлення повідомлення через корпоративну пошту, сповіщають генерального директора Товариства про надходження такого повідомлення. Після чого генеральний директор призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.2.3. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують податкового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

5.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

5.3.1. Усні звернення споживачів фінансових послуг безпосередньо розглядаються працівниками Товариства, про що робиться запис в реєструючій системі Товариства з коротким описом суті звернення.

5.4. Споживачі фінансових послуг можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

6. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови и порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;

- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

6.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у письмовому вигляді, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», Постанови Правління Національного Банку України «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг» від 24.12.2021 № 153, нормативно-правовим актам Національного банку України.

6.3. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг.

6.4. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається комісія за укладення договору, винагорода, авансові лізингові платежі, розміри, строки та порядок сплати лізингових платежів, загальну вартість лізингу для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови.

6.5. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

6.6. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до

вимог, передбачених чинним законодавством.

6.7. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг передбачено ПОЛОЖЕННЯМ ПРО ОБРОБКУ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАПІТАЛІ-М».

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

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

7.3. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 5 цього Положення.

7.4. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, 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:

- 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.

7.5. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися із зверненнями щодо послуг фінансового лізингу до Національного банку України, згідно наступних реквізитів:

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України, адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м Київ, 01601; адреса для подачі письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601; телефон +380 800 505 240 або +380 44 298 65 55, e-mail: nbu@bank.gov.ua. Інформація на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку про захист прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.