

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**наказом директора**  
**ТОВ «ЛАЙТ ФІНАНС»**  
**№ 3-ОД від 30.09.2022 р.**

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

## **ЗМІСТ:**

<b>ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.....</b>	<b>3</b>
<b>ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ .....</b>	<b>4</b>
<b>СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ....</b>	<b>4</b>
<b>ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ.....</b>	<b>5</b>
<b>ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.....</b>	<b>6</b>
<b>ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ.....</b>	<b>7</b>
<b>ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ.....</b>	<b>8</b>
<b>УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ .....</b>	<b>9</b>
<b>ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ .....</b>	<b>9</b>
<b>ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>	<b>9</b>

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

1.2. 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», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, 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, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. 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 ґрунтується 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.

1.4. 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, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про виконавче провадження».

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Цьому Положенні терміни використовуються у наступних значеннях:

**сайт Товариства** - <http://lite-finance.finservices.com.ua/>, сайт, на якому розміщена інформація про перелік послуг, які надає Товариство та контактні дані, за допомогою яких споживач може звернутися до Товариства;

**Заявник** – фізична особа, яка подає звернення до Товариства, у тому числі особа, яка є споживачем фінансових послуг, які надаються Товариством, а також третя особа, звернення якої стосується її прав та інтересів;

**заява (клопотання)** - звернення громадян з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності.

**клопотання** - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

**пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансових послуг;

**скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) Товариства або його посадових осіб;

**звернення** - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), клопотання, заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в значенні, визначеному чинним законодавством України.

### 3. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

3.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, щорегулює 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.

3.2. Товариство, публікуючи це Положення на сайті 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: [litefinans@ukr.net](mailto:litefinans@ukr.net) 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 його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

3.3. 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», Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
- про фінансову установу (Товариство).

3.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному сайті, у рекламі; надання інформації під час користування послугою знадання споживчого кредиту; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

### 4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

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

4.2. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

4.3. Звернення громадян повинні оформлюватись з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

4.3.1. Звернення має бути адресоване Товариству, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань;

4.3.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

4.4. Звернення може бути усним чи письмовим. Звернення повинно бути подане українською мовою.

4.5. Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі керівництвом Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону Товариства +38(063)213-21-39 або за іншим номером, оприлюдненому на Сайті Товариства.

4.6. Письмове звернення надсилається поштою або передається Заявником на юридичну адресу Товариства, зазначену на Сайті. Письмове звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із

зазначенням дати.

4.7. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), яке може бути надіслане на електронну пошту Товариства. У такому разі 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 електронного звернення не вимагається.

4.8. 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.

4.9. У зверненні має бути зазначено:

4.9.1. прізвище, ім'я, по батькові,

4.9.2. місце проживання громадянина,

4.9.3. суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4.10. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у п.3.9. цього Положення вимог, повертаються Заявникам з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4.11. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.12. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, не підлягають розгляду.

4.13. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», а саме: пропозиції, заяви та скарги.

4.14. Усі письмові звернення громадян реєструються у журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації документа у журналі реєстрації проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. На вимогу громадянина, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається Заявнику.

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

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

## **5. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ**

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

5.2. 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 повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

5.3. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства;
- аналіз необхідності отримання від Заявника чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;

- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та дати Заявника.

5.4. Фактичний строк розгляду звернення складає від однієї години до 10 (десяти) робочих днів з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді Заявнику по суті.

Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 (тридцяти) календарних днів від дня його реєстрації.

5.5. Під час розгляду звернення уповноважений представник 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 представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення, виконавцями яких призначені декілька структурних підрозділів, передаються посадовій особі, визначеній у резолюції директора першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

5.6. Вся інформація та документи, отримані Товариством у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду Звернення та використанню іншим чином не підлягає.

5.7. Відповідь на звернення надається Заявнику у спосіб, визначений Товариством, у тому числі, у телефонному режимі.

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

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

Звернення подаються письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9), або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

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.

## **6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

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

6.1.1. 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;

6.1.2. відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті, а також звернень, терміни розгляду яких передбачені статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», а також звернення особи, визнаної судом недієздатними;

6.1.3. самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте, з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом;

6.1.4. самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;

6.1.5. запитувати від Заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;

6.1.6. має інші права, визначені законом.

6.2. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні обов'язки:

- 6.2.1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги Заявника;
- 6.2.2. у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- 6.2.3. на прохання Заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- 6.2.4. скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- 6.2.5. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скарою рішень;
- 6.2.6. письмово повідомляти Заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- 6.2.7. вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- 6.2.8. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- 6.2.9. не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- 6.2.10. особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.
- 6.3. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень Заявники мають наступні права:
  - 6.3.1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
  - 6.3.2. знайомитися з матеріалами перевірки;
  - 6.3.3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
  - 6.3.4. бути присутніми при розгляді заяви чи скарги;
  - 6.3.5. користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
  - 6.3.6. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
  - 6.3.7. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.
- 6.4. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень Заявники мають наступні обов'язки:
  - 6.4.1. належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;
  - 6.4.2. зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації Заявника, а саме - прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;
  - 6.4.3. чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
  - 6.4.4. зазначати коректну дату звернення;
  - 6.4.5. у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості – зазначати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
  - 6.4.6. мають інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

## **7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ**

7.1. Споживачі фінансових послуг мають право подати до Товариства звернення з питань дотримання Товариством (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому

числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

7.2. Звернення з питань дотримання товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані:

7.2.1.1. усно (по телефону гарячої лінії, зазначеному на Сайті Товариства);

7.2.1.2. письмово, шляхом направлення звернення на юридичну адресу Товариства);

7.2.1.3. в електронному вигляді, шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Товариства.

7.3. 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.

7.4. Звернення споживачів фінансових послуг або третіх осіб з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження терміново, протягом 1 (однієї) години від дня їх надходження передаються на розгляд підрозділу Товариства, відповідальному за опрацювання звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб.

7.5. Протягом 1 (одного) робочого дня після отримання звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки відповідальний підрозділ Товариства проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії з Заявником або зазначеними ним у зверненні особами. Під час перевірки обставин взаємодії підлягають з'ясуванню наступні обставини:

7.5.1. дослідження всіх видів взаємодій з Заявником (або зазначеними ним особами) шляхом прослуховування діалогів та/чи аналізу листування на предмет наявності або відсутності порушень Товариством вимог щодо етичної поведінки, системний аналіз зібраних доказів взаємодії на предмет наявності або відсутності факту вчиненого порушення норм законодавства;

7.5.2. дослідження поточного статусу Заявника та осіб, які зазначені у зверненні, на предмет їх правового статусу (споживач, близька особа, довірена особа, третя особа);

7.5.3. дослідження справи самого клієнта на предмет наявності дебіторської заборгованості або факту припинення дії договору.

7.6. У ході перевірки обставин взаємодії відповідальний підрозділ витребує усні або письмові пояснення від працівників, які проводили взаємодії з Заявником або зазначеними ним особами, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення або відхилення у діях Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки та надає результати проведеної перевірки керівнику Товариства або призначеній ним особі для прийняття відповідних рішень.

7.7. 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 повернення простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

7.8. 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.

7.9. 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.

## **8. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариством детально визначається Положенням про обробку та захист персональних даних, затвердженим наказом керівника Товариства та опублікованим на сайті Товариства.



8.4. 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.

## **9. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ**

9.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються керівництвом Товариства з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів Заявників, а також має право призначити відповідну службу перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Товариства, викладених Заявником у зверненні.

9.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Товариства, які стосуються комунікацій з клієнтами-споживачами та їх представниками.

9.3. Товариство враховує пропозиції та побажання Заявників, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня обслуговування споживачів фінансових послуг.

## **10. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ**

10.1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за розгляд звернень, якщо інше не встановлене директором Товариства.

10.2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

10.3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на директора Товариства або призначену ним особу.

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

## **11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

11.1. Це Положення затверджується наказом Директора Товариства та набуває чинності з дати його затвердження.

11.2. Це Положення є документом з відкритим доступом та опубліковується на сайті Товариства з можливістю його завантаження та друку.

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

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