

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Директором
ПТ «ЛОМБАРД «КИТ
ГРУП ПЛЮС»

Наказ № _____ від 02.01.2024



**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ПТ «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів (далі – «Порядок») розроблений відповідно до чинного законодавства України, в тому числі: Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг затвердженого постановою Правління Національного банку України №199 від 29.12.2023 р., Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14, та з врахуванням вимог Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 «Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation) та інших нормативно - правових актів України.

1.2. Порядок є обов'язковим для всіх працівників ПТ «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС» (далі – «Установа»), які прямо чи опосередковано, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг споживачам.

1.3. Відповідальним за виконання положень цього Порядку є директор Установи.

1.4. Споживач – фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Установа при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

- забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг роботи із споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
- своєчасно надавати споживачу необхідну повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;
- забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
- забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних з отриманням фінансових послуг;
- запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- розглядати звернення споживачів у строки, встановлені законодавством або договором,

та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;

–інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

2.2. Споживачі перед і під час отримання фінансових послуг мають права на:

–своєчасне отримання необхідної повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

–отримання фінансових послуг та обслуговування належної якості;

–конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

–захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення їх прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

–прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

2.3. Споживачі фінансових послуг зобов'язані:

–відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

–враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку отриманням такої послуги;

–звертатися у разі необхідності до Установи за роз'ясненнями умов надання послуг перед їх отриманням;

–надавати на вимогу Установи достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Установою, у тому числі з метою дотримання Установою вимог законодавства.

2.4. Споживачі мають також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законом порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

3.2. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими (у паперовій чи електронній формі). Звернення є викладеними заявником та адресованими Установі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

3.3. Усне звернення реалізується споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів на веб-сайті Установи: <https://kit-lombard.in.ua>.

Письмове звернення надсилається поштою або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

3.4. Звернення можуть бути подані:

– надіслані поштою на адресу Установи: Україна, 61003, Харківська область, місто Харків, вулиця Кооперативна, будинок 6/8, кімната 302;

– надіслані на електронну адресу Установи: kit-lombard@ukr.net;

– за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме за номером: +38 (050) 404-31-72 (вартість дзвінків сплачується відповідно до тарифів мобільного оператора споживача).

3.5. У зверненні повинно бути зазначено:

– прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
– викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

– телефон та/або поштова (електронна) адреса;
– спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
– інші відомості, які на думку споживача необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.6. Якщо споживач у зверненні (скарзі) зазначає персональні дані третіх осіб, він зобов'язаний попередньо отримати згоду вказаних третіх осіб на передачу і обробку їх персональних даних Установі у порядку, передбаченому законодавством, та додати до звернення підтвердження наявності такої згоди. Споживач повідомляється про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

3.7. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи із застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

3.8. Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством, та звернення осіб, визначених судом недієздатними.

3.9. Реєстрація звернень (пропозицій, заяв і скарг), які надходять до Установи, здійснюється в день їх надходження до Установи (або не пізніше наступного робочого дня Установи, якщо звернення надійшло в неробочий час Установи), в журналі реєстрацій звернень громадян уповноваженим на це працівником. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою.

3.10. Опрацювання звернень:

1) опрацювання телефонних звернень здійснюється відповідальними працівниками Установи. Якщо для вирішення порушеного питання/перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонується надати письмову заяву та у разі необхідності додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою);

2) датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий час, неробочий/святковий день, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

3.11. Надання відповіді (відомостей) здійснюється Установою з дотриманням наступних термінів:

Категорія звернень	Термін надання відповіді (календарні дні)
Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення	До 15 днів з моменту отримання
Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення	До 30 днів з моменту отримання
Складні запити заявників	Не більше 45 днів з моменту отримання

3.12. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях, починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

3.13. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Установи, якій надано право підписувати такі відповіді.

3.14. Відповідь на звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли споживач обгрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою.

3.15. За наявності одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Установа має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.

3.16. Установа розглядає звернення споживачів, не стягуючи плати (безоплатно).

3.17. Задля вирішення власного питання споживач фінансових послуг має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку України в розділі «Звернення громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> .

3.18. Подання звернення до Установи або Національного банку України не позбавляє права споживача на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та законних інтересів. Посадові особи Установи несуть відповідальність за відмову у прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення прав споживача на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

3.19. Установа протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду звернення по суті:

- або задовольняє його (за наявності обгрунтованих законних підстав);
- або відмовляє в його задоволенні,
- та надає відповідь на Звернення споживача.

3.20. Надсилання звернення до Установи споживачем передбачає його згоду на обробку його персональних даних відповідно до чинного законодавства про персональні дані.

4. КОНТРОЛЬ УСТАНОВИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

4.1. Установа не залучає осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, але залишає за собою таке право.

4.2. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості Установа зобов'язана дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

4.3. Договори про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості укладаються у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Установою контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань.

Установа повинна вести облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

5.1. Установа укладає договір в електронній формі (Публічний договір) з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Установи.

5.2. Електронним договором визнається домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків і оформлена в електронній формі.

5.3. Електронний договір укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) однією стороною та її прийняття (акцепту) другою стороною.

5.4. Установа розміщує пропозицію укласти договір (оферту) на власному веб-сайті <https://kit-lombard.in.ua>.

5.5. Договір вважається укладеним з моменту одержання Установою відповіді (акцепту) про прийняття пропозиції укласти електронний договір. Акцепт здійснюється шляхом вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, і які чітко роз'яснені в Публічному договорі, в якому розміщено таку пропозицію.

5.6. Споживач має право у будь-який момент ознайомитися з умовами укладеного електронного договору шляхом ознайомлення з умовами пропозиції укласти електронний договір (оферти).

5.7. Оферта містить істотні умови, передбачені чинним законодавством України, і виражає намір Установи вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. Оферта може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом відсилання на нього.

5.8. Місцем укладення електронного договору є місцезнаходження Установи.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Споживач (далі – Користувач), який приєднується до умов Публічного договору Установи, який передбачає надання фінансових послуг, погоджується з положеннями з обробки своїх персональних даних, які надаються Установі, з метою виконання умов Публічного договору.

6.2. Під обробкою персональних даних Користувача (суб'єкта персональних даних) розуміються дії (операції) Установи з персональними даними, включаючи збір, систематизацію, нагромадження, зберігання, уточнення (відновлення, зміна), використання, поширення (у тому числі передачу), знеособлювання, блокування, знищення персональних даних.

6.3. Метою надання Користувачем персональних даних і наступної обробки їх Установою є одержання Користувачем послуг Установи.

6.4. Акцептуванням Публічного договору Користувач, як суб'єкт персональних даних, з метою виконання умов Публічного договору, добровільно надає свою згоду Установі на здійснення наступних дій (операцій) зі своїми персональними даними, а саме: збір і нагромадження; реєстрацію; адаптацію; зберігання протягом терміну дії договору й не менше, установлених нормативними документами строків зберігання звітності, первинної документації, але не менше 5 (п'яти) років, з дати припинення дії договору (надання фінансової послуги); уточнення (відновлення, зміна); використання; знищення; знеособлювання; передача, у т.ч. транскордонна, третім особам, з дотриманням заходів, що забезпечують захист персональних даних від несанкціонованого доступу.

6.5. У випадку якщо Установа вважає, що прийняті заходи не можуть забезпечити повний захист персональних даних при передачі, Користувач погоджується з тим, що його персональні дані будуть передані в знеособленому вигляді, у випадку якщо це призведе до неможливості надання послуг Установою.

6.6. Відкликання згоди на обробку персональних даних може бути здійснено шляхом направлення Користувачем відповідної вказівки в письмовій формі на адресу Установи.

6.7. Порядок доступу до персональних даних визначається Установою самостійно відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо обробки персональних даних в Установі необхідно письмово звертатися за адресою: Україна, 61003, Харківська область, місто Харків, вулиця Кооперативна, будинок 6/8, кімната 302 або на електронну пошту: kit-lombard@ukr.net (з темою листа – «Персональні дані»).

6.8. Користувач як суб'єкт персональних даних відповідно до статті 8 Закону України «Про захист 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 пізніше 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.

6.9. Обробка Установою персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних не здійснюється.

6.10. Установа: вважає себе володільцем персональних даних у випадку їхнього отримання безпосередньо у суб'єкта персональних даних; розпорядником персональних даних у разі, якщо інша особа передає персональні дані.

6.11. Установа вживає усіх необхідних заходів для забезпечення конфіденційності персональних даних Користувачів і недопущення їх несанкціонованого розголошення. Доступ до персональних даних Користувачів в Установі, в т.ч. тих, що обробляються за допомогою автоматизованих систем, мають виключно працівники Установи, які виконують операції, що пов'язані з таким доступом, та передбачені їх посадовими інструкціями, їх правами та обов'язками.

Працівники Установи, які мають доступ до персональних даних користувачів, зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм стали відомі, у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків.

6.12. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини (Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, тел.: (044) 299-74-08; 0800-50-17-20; www.ombudsman.gov.ua).

7. ІНФОРМАЦІЮ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (ВКЛЮЧАЮЧИ ІНФОРМАЦІЮ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ТА ПОРЯДОК ПОЗАСУДОВОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, АДРЕСУ, ЗА ЯКОЮ ПРИЙМАЮТЬСЯ СКАРГИ КЛІЄНТІВ)

7.1. Кожен споживач фінансових послуг Установи має право звернутися до Установи, як надавача фінансових послуг, із скаргою. Установа розглядає такі скарги в строки та порядку передбаченими вимогами чинного законодавства України та внутрішніми документами Установи щодо взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів.

Скарги споживачів приймаються Установою в один із наступних способів:

- письмово за поштовою адресою: Україна, 61003, Харківська область, місто Харків, вулиця Кооперативна, будинок 6/8, кімната 302;
- на електронну пошту kit-lombard@ukr.net;
- усно за номером телефону +38 (050) 404-31-72.

У межах досудового врегулювання спору споживач фінансових послуг також має право звернутись за захистом його прав до спеціально уповноважених органів України.

До них належать:

- Національний банк України, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг. Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Телефон: 0 800 505 240.

Сайт: <https://bank.gov.ua/>;

– Головне управління Держпродспоживслужби в м. Києві. Адреса: вул. Івана Драча, 10/8, телефон. (044) 486-54-86, електронна пошта: zvernen@kyiv-dpss.gov.ua.

Відповідно до вимог ст. 55 Конституції України права та свободи людини захищаються судом. Кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Порядок та підстави звернення до суду встановлені вимогами чинного процесуального законодавства України.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Цей Порядок затверджується наказом директора Установи та набуває чинності з моменту його затвердження.

8.2. Зміни та доповнення до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Установу, і оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

8.3. Порядок є обов'язковим для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Установи.

8.4. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченими внутрішніми нормативними документами Установи та на підставі вимог чинного законодавства України.

8.5. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України, або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.