

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Директор ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ОНЛАЙН ФІНАНС» Тимошенко О.О. (наказ
№ 06/10/2022 від 06.10.2022 року,
запроваджено в дію з 07.10.2022 року)

ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА
надання послуг
фінансового лізингу
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ«ОНЛАЙН ФІНАНС»
м. Київ
2022 р.

1. Загальні положення

1.1. Ці Внутрішні Правила надання послуг з фінансового лізингу (далі – «Правила») є внутрішнім документом Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ«ОНЛАЙН ФІНАНС», який визначає порядок та умови надання послуг з фінансового лізингу. Поняття, використані в Правилах, відповідають поняттям, визначеним законодавством України. Інші умови та порядок здійснення послуг з фінансового лізингу визначаються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Податковим кодексом України, Законом України «Про фінансовий лізинг», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», іншими законодавчими актами, а також нормативно- правовими актами Національного банку України та Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. У випадку внесення змін до нормативно-правових актів, на які є посилання в цих Правилах, Товариство керується нормами чинного законодавства України.

1.2. Товариство з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ«ОНЛАЙН ФІНАНС» (далі - «Товариство» або «Лізингодавець») створене з метою надання доступних послуг фінансового лізингу високої якості, впровадження високих етичних стандартів ділової практики та передових європейських стандартів у сфері надання окремих фінансових послуг, дотримання яких забезпечує довіру до Товариства зі сторони клієнтів та інших партнерів, взаємовідносин з контрагентами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю і конкурентами на найвищому рівні.

1.3. Метою правил є врегулювання процедури здійснення Товариством надання послуг фінансового лізингу.

1.4. В цих Правилах використовуються поняття, які відповідають визначенням згідно законодавства України.

надання послуг фінансового лізингу (послуга з фінансового лізингу)- операція з фінансовими активами, яка полягає в набутті юридичною особою (лізингодавцем) у власність речі у продавця (постачальника) відповідно до встановлених лізингоодержувачем специфікацій та умов і передачі цієї речі у користування лізингоодержувачу на визначений строк не менше одного року за встановлену плату (лізингові платежі) на підставі договору фінансового лізингу (далі – договір фінансового лізингу або Договір).

Лізингодавець - юридична особа, яка передає право володіння та користування Об'єктом лізингу Лізингоодержувачу.

Лізингоодержувач - фізична або юридична особа, яка уклала договір фінансового лізингу, за яким отримує право володіння та користування Об'єктом лізингу від Лізингодавця, а при повному виконанні умов Договору – право розпорядження майном (уся сукупність складових права власності).

Продавець (постачальник) - фізична або юридична особа, в якій Лізингодавець набуває річ, що в наступному буде передана як Об'єкт лізингу Лізингоодержувачу.

Об'єкт фінансового лізингу (Об'єкт лізингу) – неспоживча річ, визначена індивідуальними ознаками та віднесена відповідно до законодавства до основних фондів. Не можуть бути об'єктом лізингу земельні ділянки та інші природні об'єкти, єдині майнові комплекси підприємств та їх відокремлені структурні підрозділи (філії, цехи, дільниці).

1.5. Інші терміни, які використовуються в цих Правилах, застосовуються відповідно до ЗУ «Про фінансовий лізинг», ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та інших чинних нормативних актів.

2. ПОРЯДОК ТА ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ, УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ

2.1. Надання послуг з фінансового лізингу здійснюється у порядку, встановленому цими Правилами, з урахуванням вимог чинного законодавства України, яким регламентовано даний вид фінансової послуги.

2.2. Порядок надання послуг з фінансового лізингу обумовлюється особливостями зазначеними в цих Правилах та здійснюється шляхом укладання договору фінансового лізингу, що повинен містити обов'язкові умови, зазначені в цих Правилах.

2.3. Порядок та особливості надання послуг з фінансового лізингу включає наступне:

2.3.1. ідентифікація та верифікація Лізингоодержувача, вивчення фінансового стану та рівня платоспроможності потенційного Лізингоодержувача, визначення можливості укладення Договору фінансового лізингу щодо обраного Лізингоодержувачем об'єкта лізингу на підставі анкети Лізингоодержувача та отриманих від Лізингоодержувача відповідних документів, визначених внутрішніми нормативними документами Лізингодавця;

2.3.2. прийняття рішення про укладення чи не укладення Договору фінансового лізингу та повідомлення рішення потенційному Лізингоодержувачу;

2.3.3. підготовка проекту та підписання Договору фінансового лізингу;

2.3.4. виконання Лізингоодержувачем та Лізингодавцем зобов'язань за Договором фінансового лізингу, в тому числі придбання об'єкту лізингу Лізингодавцем та передача об'єкта лізингу у користування Лізингоодержувачу;

2.3.5. облік та зберігання Договорів фінансового лізингу;

2.3.6. внутрішній контроль за наданням послуг фінансового лізингу Лізингоодержувачам.

2.3.7. Перелік документів, які повинні надати юридичні чи фізичні особи (клієнти) для прийняття рішення Товариством про надання послуг фінансового лізингу:

Для юридичних осіб:

- Анкета та заявка, підписані клієнтом;
- Опитувальник, підписаний клієнтом;
- Статут (остання редакція всі сторінки);
- Виписка з єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб- підприємців;
- Розширений Витяг з ЄДР на дату угоди
- Свідоцтво про реєстрацію платника податку на додану вартість та/або Свідоцтво про реєстрацію платника єдиного податку (залежить від того, платником якого податку є клієнт) або Витяг з реєстру платників ПДВ/єдиного податку;

• Дозволи, ліцензії, сертифікати та інші дозвільні документи, наявність яких є обов'язковою для здійснення видів діяльності Підприємства;

• Схематичне відображення структури власності (документально підтверджена система взаємовідносин фізичних та юридичних осіб, трастів, інших подібних правових утворень, що дає змогу встановити всіх кінцевих бенефіціарних власників, у тому числі відносини контролю між ними, або відсутність кінцевих бенефіціарних власників. Відповідно до нового Закону «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» № 361-IX» (далі

– Закон № 361-IX),

лізингодавець, як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, під час належної перевірки клієнта – юридичної особи, зобов'язаний установити КБВ (кінцевий бенефіціарний власник) клієнта або факт його(їх) відсутності, у тому числі отримати структуру власності юридичної особи з метою її розуміння.

- Квартальні звіти (Баланс – Ф1 і Ф2)* за останні 3 роки (за наявності)
- Декларація з податку на прибуток*
- *Обов'язково з відміткою з Державної податкової інспекції та комітету статистики (або з електронним підтвердженням про здачу звітності до Державної податкової інспекції) за останній річний і останній звітний періоди.*

• Копія паспорта, ідентифікаційного номера керівника, уповноваженого підписувати договори, головного бухгалтера (інших посадових осіб, які мають право підпису).

• Протокол, що підтверджує рішення засновників (учасників) про укладення договору фінансового лізингу (за необхідності).

• Копію дозволу на працевлаштування (якщо посадова особа – нерезидент та не відноситься до певної категорії іноземців або осіб без громадянства).

Для фізичних осіб:

- Заявка-анкета, підписана клієнтом
- Опитувальник, підписаний клієнтом
- Паспорт громадянина України (для громадянина України) / Паспорт іноземця та Свідоцтво про постійне проживання в Україні (для громадян інших країн)
- Довідка про присвоєння РНОКПП
- Свідоцтво про шлюб/розлучення

- Паспорт дружини/чоловіка
- Довідка про присвоєння РНОКПП дружини/чоловіка
- Згода дружини/чоловіка.

Для ФОП:

- Анкета та заявка, підписані клієнтом
- Опитувальник, підписаний клієнтом
- Розширений Витяг з ЄДР
- Дозволи, ліцензії, сертифікати та інші дозвільні документи, наявність яких є обов'язковою для здійснення видів діяльності
 - Декларація з податку на прибуток** за останній рік *Обов'язково з відміткою з Державної податкової інспекції та комітету статистики (або з електронним підтвердженням про здачу звітності до Державної податкової інспекції) за останній річний і останній звітний періоди*
 - Господарські, цивільно-правові договори, за якими передбачається отримання доходу (як джерела погашення лізингових платежів), частка яких становить понад 30% всього обсягу поставок чи послуг
 - Паспорт громадянина України (для громадянина України) / Паспорт іноземця та Свідоцтво про постійне проживання в Україні (для громадян інших країн)
 - Довідка про присвоєння РНОКПП
 - Згода дружини/чоловіка за зразком
 - Паспорт дружини/чоловіка
 - Довідка про присвоєння РНОКПП дружини/чоловіка

2.3.8. Інші документи на вимогу Товариства.

2.4. На підставі наданих Лізингоодержувачем анкети та документів, а також, за необхідності, на основі інформації, отриманої з інших відкритих джерел відповідно до чинного законодавства, проводиться аналіз:

- 2.4.1. основних економічних показників діяльності Лізингоодержувача (платоспроможність, фінансова, ділова активність, рентабельність, фінансові результати);
- 2.4.2. лізингової/кредитної історії Лізингоодержувача;
- 2.4.3. об'єктивних факторів діяльності Лізингоодержувача;
- 2.4.4. додаткових факторів діяльності Лізингоодержувача (репутація, надійність контрагента тощо);
- 2.4.5. визначення можливості укладення Договору фінансового лізингу щодо запропонованого Лізингоодержувачем об'єкта лізингу та аналіз можливих умов фінансування.

2.5. Після аналізу інформації та наданих Лізингоодержувачем документів, Лізингодавець інформує Лізингоодержувача про прийняте ним рішення. У випадку прийняття позитивного рішення, Лізингодавець надає Лізингоодержувачу Договір фінансового лізингу та рахунок на оплату Першого лізингового платежу, що є частиною компенсації вартості Об'єкта лізингу. Взаємодія між Лізингоодержувачем та Лізингодавцем з усіх питань щодо фінансування може здійснюватися із залученням третіх осіб, уповноважених діяти від імені сторін в порядку, визначеному законодавством України.

2.6. Послуги з фінансового лізингу надаються Лізингодавцем на підставі Договору фінансового лізингу. Підготовка проекту Договору фінансового лізингу та супутніх документів (в тому числі наочних прикладів зміни розміру періодичних платежів від строку лізингу) здійснюється Лізингодавцем на основі типових (примірних) Договорів фінансового лізингу, затверджених Лізингодавцем. При цьому, для задоволення потреб Лізингоодержувачів, умови Договору фінансового лізингу з окремим Лізингоодержувачем можуть відрізнятися від умов типових (примірних) Договорів фінансового лізингу, затверджених Лізингодавцем, у випадку досягнення відповідної домовленості між Лізингодавцем та Лізингоодержувачем. Договір фінансового лізингу укладається (у формі підписання Індивідуальної частини, якою здійснюється приєднання до Публічної частини) у письмовій формі строком від одного року в двох примірниках (по одному примірнику для Лізингодавця та Лізингоодержувача).

2.7. Істотними умовами Договору фінансового лізингу є:

- найменування та опис об'єкта фінансового лізингу із зазначенням індивідуальних ознак; - строк, на який надається право володіння та користування об'єктом фінансового лізингу;
- порядок та графік сплати Лізингоодержувачем лізингових платежів, який містить загальну суму, що підлягає сплаті, розмір, строки та кількість таких платежів та інших платежів, що безпосередньо

пов'язані з виконанням договору фінансового лізингу;

- розмір, порядок розрахунку та умови сплати додаткових платежів і комісій (за наявності), пов'язаних з укладенням, виконанням, зміною та розірванням договору фінансового лізингу, достроковим викупом об'єкта лізингу, а також порядок зміни та/або індексації таких платежів;

- умови щодо необхідності укладення договорів щодо послуг третіх осіб (за наявності), у тому числі щодо страхування об'єкта фінансового лізингу та/або ризиків, пов'язаних з виконанням договору фінансового лізингу, та визначення особи, зобов'язаної здійснювати страхування;

- умови про основні комунікаційні канали для листування с Клієнтом

- інші умови, щодо яких за заявою хоча б однієї зі сторін має бути досягнуто згоди.

2.8. Майно, що передається в фінансовий лізинг, повинно відповідати вимогам Лізингоодержувача та/або бути придбано згідно з вибором Лізингоодержувача, специфікації та відповідно до договору купівлі-продажу, укладеного між Лізингодавцем та продавцем, із обов'язковим визначення у тексті ДКП відомостей про ДФЛ та П.І.Б. Лізингоодержувача. У передбачені Договором фінансового лізингу строки Лізингодавець надає Лізингоодержувачу, а Лізингоодержувач приймає від Лізингодавця у платне користування об'єкт фінансового лізингу. Об'єкт фінансового лізингу надається у власність за ціною ДФЛ (тобто, без додаткової викупної вартості) на умовах своєчасного та повного виконання зобов'язань відповідно до умов договору. Об'єкт фінансового лізингу підлягає реєстрації у випадках і порядку, передбачених чинним законодавством України. Для рухомого майна відбувається реєстраційне посвідчення права власності, зазвичай, у формі свідоцтва про реєстрацію транспортного засобу, проте джерелом виникнення права власності є виключно Договір, а акт приймання-передачі визначає лише факт (дату, час та місце) такої передачі.

2.9. Передача об'єкту фінансового лізингу Лізингодавцем та приймання його Лізингоодержувачем на початку правовідносин лізингу здійснюється за Актом приймання- передачі. З моменту передачі об'єкта фінансового лізингу у володіння Лізингоодержувачу ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження об'єкта лізингу несе Лізингоодержувач, якщо інше не встановлено договором або законом.

2.10. Лізингодавець є власником майна, що є об'єктом фінансового лізингу протягом строку дії договору фінансового лізингу. Право власності на об'єкт лізингу переходить до Лізингоодержувача у разі та за умови належного, повного та безумовного виконання лізингоодержувачем своїх зобов'язань за договором фінансового лізингу, у тому числі із сплати лізингових та інших платежів, а також нарахованих за правилами Договору неустойки (штрафу, пені), якщо інше не передбачено таким Договором фінансового лізингу.

2.11. Надання послуг з фінансового лізингу здійснюється з урахуванням вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

2.12. Лізингодавець має право:

2.12.1. вати на придбання Об'єкта лізингу як власні, так і залучені та позичкові кошти, реінвестувати прибутком;

2.12.2. здійснювати інспекцію Об'єкта лізингу, здійснювати перевірки дотримання Лізингоодержувачем умов користування Об'єктом лізингу та його утримання, а також знайомитися з обліковими, фінансовими і технічними документами Лізингоодержувача;

2.12.3. стягувати з Лізингоодержувача будь-яку прострочену заборгованість та штрафні санкції за Договором та/або відмовитися від Договору та вимагати повернення Об'єкта лізингу від Лізингоодержувача у порядку, передбаченому Договором, зокрема, за правилами самозахисту власника або в рамках оперативного-господарських санкцій стосовно суб'єкта господарювання, та/або у безспірному порядку на підставі виконавчого напису нотаріуса та/або на підставі Рішення суду;

2.12.4. вимагати від Лізингоодержувача відшкодування збитків, в т.ч. оплати ремонту та/або витрат на ремонт Об'єкта лізингу та/або сплати інших платежів, що безпосередньо пов'язані з виконанням Договору фінансового лізингу, відповідно до умов Договору та закону;

2.12.5. відмовитись (розірвати) від Договору фінансового лізингу у випадках передбачених законодавством та умовами Договору;

2.12.6. за погодженням із Лізингоодержувачем проводити реструктуризацію зобов'язань за Договором фінансового лізингу;

2.12.7. відступити третій особі свої права та обов'язки за Договором фінансового лізингу;

2.12.8. до укладення договору фінансового лізингу Лізингодавець має право, використовуючи

свої професійні можливості, оцінити фінансову спроможність Лізингоодержувача, враховуючи, зокрема, строк фінансового лізингу, вартість об'єкту фінансового лізингу, а у разі потреби – доходи Лізингоодержувача та мету отримання фінансового лізингу;

2.12.9. вимагати повернення Предмету лізингу та виконання грошових зобов'язань субнаймачем за договором сублізингу безпосередньо йому в разі невиконання чи прострочення виконання грошових зобов'язань Лізингоодержувачем за договором фінансового лізингу;

2.12.10. вимагати усунення будь-яких порушень, що призвели до обмеження права власності Лізингодавця на Об'єкт лізингу;

2.13. Лізингодавець зобов'язаний:

2.13.1. надати Об'єкт лізингу Лізингоодержувачу у строки передбачені Договором у стані, що відповідає призначенню та умовам Договору;

2.13.2. попередити Лізингоодержувача про особливості правовідносин лізингу, за якими Лізингодавець обмежений вибором Лізингодавця та є лише фінансуючою установою, а отже, не може гарантувати якість чи відповідність стану, комплектації чи довготривалості функціонування Об'єкта лізингу ;

2.13.3. у відповідності з чинним законодавством зареєструвати Об'єкт лізингу та сприяти Лізингоодержувачу в отриманні інших документів, необхідних для його використання;

2.13.4. прийняти Об'єкт лізингу в разі дострокового розірвання Договору фінансового лізингу;

2.13.5. щорічно страхувати Об'єкт лізингу за ризиками ОСЦПВВНТЗ (обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів). Страхування за іншими видами страхування здійснюється на вимогу будь-якої із Сторін, якщо це буде необхідно на виконання умов Договору, що визначено погодженням Сторін;

2.13.6. під час передачі Об'єкта лізингу Лізингоодержувачу передати всю технічну документацію на Об'єкт лізингу, що була отримана від Продавця. Список можливого Додаткового обладнання та/або переданих разом з Об'єктом лізингу документів відображається у Акті приймання-передачі;

2.13.7. передати Лізингоодержувачу право власності на Об'єкт лізингу у кінці строку лізингу за відсутності порушень умов Договору та без простроченої заборгованості.

2.14. Лізингоодержувач має право:

2.14.1. самостійно обирати Об'єкт лізингу на власний ризик у третіх осіб;

2.14.2. обирати майно як Об'єкт лізингу із переліку майна, що належить Лізингодавцю на праві власності і був набутий ним без попередньої домовленості із Лізингоодержувачем;

2.14.3. відмовитись від прийняття Об'єкта лізингу, який не відповідає його призначенню та/або характеристикам визначеним у Договорі;

2.14.4. відмовитись (розірвати) від Договору фінансового лізингу у випадках передбачених Законодавством;

2.14.5. вимагати від Лізингодавця відшкодування реальних збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням умов Договору Лізингодавцем, за умови їх існування та документального підтвердження;

2.14.6. звернутись до Лізингодавця з проханням достроково викупити Об'єкт лізингу, але за дотриманням річного строку лізингу, який розпочинає відлік з дати передачі Об'єкта лізингу у лізинг;

2.14.7. звернутися за дозволом про зміну боржника у зобов'язанні та за наявності чітко визначеної письмової згоди Лізингодавця укласти Договір про передачу права та обов'язки за Договором фінансового лізингу на користь третьої особи;

2.14.8. використовувати Об'єкт лізингу за межами території України за наявності завчасно отриманої письмової згоди Лізингодавця;

2.14.9. протягом строку дії договору фінансового лізингу, за умови виконання умов договору своєчасно та в повному обсязі, Лізингоодержувач має право вимагати, у тому числі й від лізингодавця, усунення будь-яких порушень його прав на об'єкт фінансового лізингу;

2.14.10. право на звернення страховика та/або до суду за захистом своїх порушених прав, у випадку настання страхового випадку (чи оскарження факту його невизнання). Страхова виплата за Договором КАСКО, у разі його укладання, спрямовується на Лізингодавця та використовується

2.14.11. поліпшити майно, яка є Об'єктом лізингу, але за завчасно отриманої письмовою згодою Лізингодавця;

2.15. Лізингоодержувач зобов'язаний:

2.15.1. прийняти Об'єкт лізингу та користуватися ним відповідно до його призначення та умов

Договору фінансового лізингу;

2.15.2. вчасно та у повному обсязі сплачувати Лізингодавцю Лізингові платежі, а при порушенні умов Договору - інші компенсаційні платежі та штрафні санкції відповідно до положень Договору та інші платежі, які пов'язані з використанням Об'єкта лізингу;

2.15.3. зберігати Об'єкт лізингу в справному стані і виконувати всі умови експлуатації Об'єкта лізингу згідно з вимогами виробника Об'єкта лізингу і ПДР, вчасно проводити регулярне технічне обслуговування Об'єкта лізингу відповідно до сервісних книжок та певних інтервалів ;

2.15.4. своєчасно та в строки, передбачені чинним законодавством, надавати Об'єкт лізингу для проведення обов'язкових технічних оглядів відповідними державними органами та сплачувати при цьому всі необхідні платежі;

2.15.5. не допускати до експлуатації (керування) Об'єкта лізингу осіб, що не мають відповідних знань та кваліфікації, осіб, що не мають посвідчення на право керування транспортним засобом відповідної категорії;

2.15.6. у разі закінчення строку фінансового лізингу, а також у разі дострокового припинення договору фінансового лізингу та в інших випадках дострокового повернення Об'єкта лізингу, повернути Об'єкт лізингу у стані, в якому його було прийнято у володіння, з урахуванням нормального зносу, або у стані, обумовленому договором фінансового лізингу;

2.15.7. у разі закінчення строку договору фінансового лізингу при відсутності повної сплати суми фінансування та/або у разі дострокового розірвання договору, та/або у разі завершення строку тимчасової державної реєстрації Об'єкта лізингу на Лізингоодержувача, останній повинен повернути майно та передати лізингодавцю усі реєстраційні документи на Об'єкт лізингу;

2.15.8. належним чином, своєчасно та в повному обсязі виконувати та дотримуватися усіх умов відповідних Договорів страхування;

2.15.9. за довіреністю Лізингодавця вести переговори з третьою стороною у випадку спричинення їй шкоди при використанні Об'єкта лізингу незалежно від того, визнаний такий випадок страховим чи ні (включаючи судові спори);

2.15.10. негайно повідомити Лізингодавця про накладення арешту на майно та/або розрахункові рахунки Лізингоодержувача, пред'явлення судових позовів, про порушення справи про банкрутство Лізингоодержувача, а також початок процедури ліквідації Лізингоодержувача;

2.15.11. у разі втрати ключів від замка запалювання та/або дверей Об'єкта лізингу негайно повідомити про це Лізингодавця та тримати Об'єкт лізингу під охороною. Лізингодавець при цьому проводить заміну замків всіх дверей та системи запалювання, систем охорони, а Лізингоодержувач зобов'язується компенсувати такі витрати Лізингодавця;

2.15.12. у разі виникнення фінансових труднощів, пов'язаних з виконанням цього Договору, Лізингоодержувач зобов'язаний повідомити про це Лізингодавця протягом 5 (п'яти) календарних днів з моменту виникнення.

2.16. Сторони мають інші права та обов'язки відповідно умов Договору фінансового лізингу та законодавства України.

2.17. Під час дії Договору фінансового лізингу, за умови виконання своєчасно та в повному обсязі умов договору, Лізингоодержувачу забезпечується захист належних йому прав щодо Об'єкта лізингу відповідно до законодавства та договору, при цьому дотримуючись захисту прав Лізингодавця, встановленим законодавством та договором

3. ПОРЯДОК ОБЛІКУ, ЗБЕРІГАННЯ ДОГОВОРІВ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ НАДАННЯМ ПОСЛУГ З ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ

3.1. З метою забезпечення обліку Договорів та інших документів, які пов'язані з наданням послуг фінансового лізингу Товариство веде облік договорів відповідними технічними засобами, які забезпечують можливість отримати наступну інформацію:

а) дату і помер укладеного Договору;

б) повне найменування Лізингоодержувача;

в) ідентифікаційний код (в разі, якщо це юридична особа, ідентифікаційний код за ЄДРПОУ) Клієнта;

г) розмір лізингу в грошовому виразі згідно з умовами договору та дату зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок Товариства за Договором;

д) статус виконання Договору фінансового лізингу.

3.2. Облік укладених Товариством договорів фінансового лізингу ведеться Товариством в електронній формі із забезпеченням обов'язкової можливості роздрукування інформації у будь-який час на вимогу уповноважених осіб державних органів в межах їх повноважень.

3.3. Договори зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за Договором. Додатки до Договорів зберігаються разом з відповідними Договорами.

3.4. Договори фінансового лізингу з часу підписання (укладання) і до передачі їх в архів Товариства зберігаються за місцем їх формування в справах.

3.5. З метою забезпечення збереженості договорів справи повинні перебувати у робочих кімнатах або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях, у шафах і столах, що зачиняються.

3.6. Документи, створені за допомогою ПК, зберігаються на загальних підставах.

3.7. Посадові особи керівних органів та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну або професійну таємницю.

3.8. Облікова та реєструюча система Товариства забезпечує формування інформації та складання звітності Товариства.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, адекватну характеру та масштабу її діяльності, метою якої є перевірка того, що операції здійснюються лише у суворій відповідності до чинного законодавства, статуту Товариства, цих Правил та наявних внутрішніх регламентуючих документів. Внутрішньому контролю, зокрема, підлягають: - надані Товариством фінансові послуги; - операції, вчинені на виконання укладених договорів; - рівень комп'ютеризації та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства; - внутрішня та зовнішня звітність Товариства, адекватність відображення результатів діяльності Товариства; - організація та ведення бухгалтерського та управлінського обліку, а також їх відповідність меті та завданням діяльності Товариства у відповідності з вимогами чинного законодавства; - ефективність управління трудовими та матеріальними ресурсами Товариства.

4.2. Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є: - дотримання правил, процедур, законів України; - збереження активів; - забезпечення достовірності та цілісності інформації; - економічне та раціональне використання ресурсів Товариства; - досягнення відповідних цілей під час проведення операцій або виконання завдань та функцій Товариства.

4.3. Внутрішній контроль Товариства здійснюється уповноваженими працівниками Товариства і включає виконання наступних заходів: - суворе дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення договорів; - перевірка дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення та виконання договорів; - перевірка повноти реєстрації вхідної інформації; - аналіз фінансово - правових наслідків укладення договорів; - оцінка ризиків та причин їх виникнення; - супроводження та контроль за виконанням договорів; - оцінка доцільності, рентабельності придбання матеріальних ресурсів, коштів, раціональність та ефективність їх використання; - оцінка здатності працівників Товариства досягати відповідних операційних або програмних цілей і виконання необхідних завдань; - виявлення та аналіз прогалин і недоліків у процедурі та кваліфікаційному рівні працівників Товариства за наслідками здійснених контрольних заходів; - організація семінарів та навчання працівників Товариства з метою поліпшення їх фахового рівня. Ступінь відповідальності посадових осіб та працівників Товариства встановлюється 9 відповідно до укладених з ними трудових договорів, посадових інструкцій, затверджених керівником Товариства, та згідно вимог чинного законодавства України.

4.4. Контроль, що здійснюється керівником Товариства, базується як на аналітичній інформації, поданій уповноваженими працівниками Товариства та фахівцями, так і на основі власних контрольних заходів, а саме: - ознайомлення під особистий підпис працівників та посадовців Товариства з внутрішніми положеннями (правилами) Товариства та іншими внутрішніми регламентуючими документами для забезпечення належного виконання покладених на таких осіб трудових (посадових) обов'язків; перевірка дослідження компетентності працівників, відповідність посадам, які вони обіймають; аналіз обсягу активів, ліквідності та обсягу наданих фінансових послуг, ефективності заходів Товариства з формування та використання резервів; стан та якість виконання фінансово-економічних планів; - конкурентоспроможність Товариства; складність та обсяг наданих фінансових

послуг, їх ефективність; раціональність витрат на утримання Товариства; ступінь інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства; - адекватність та ефективність існуючих заходів внутрішнього контролю; - доцільність та можливість здійснення організаційних та процедурних змін у Товаристві; Ступінь відповідальності керівника Товариства визначається трудовим контрактом, посадовою інструкцією та вимогами чинного законодавства України.

4.5. Порядок взаємодії підрозділів Товариства щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми трудовими документами, посадовими інструкціями та трудовими договорами і договорами цивільно-правового характеру.

5. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ

5.1. Всі документи повинні знаходитись в приміщеннях, а у випадках, передбачених законодавством, - у сейфі, що унеможливує їх викрадення, псування, або знищення. До конфіденційної інформації відносяться будь-яка інформація про укладення договорів про надання фінансових послуг або інформація, пов'язана із розглядом документів щодо надання фінансових послуг, наявна у Товаристві, що не є загальнодоступною, і яка ставить осіб, що володіють такою інформацією в силу свого службового становища, трудових обов'язків або договору, укладеного з Товариством, у переважне становище в порівнянні з іншими особами (далі – конфіденційна інформація). Особи, що володіють конфіденційною інформацією, пов'язаною із наданням фінансової послуги, не мають права передавати її третім особам. Порядок роботи із конфіденційною інформацією, яка відноситься до відомостей комерційної таємниці та конфіденційного характеру, регламентується на підставі розпоряджень Керівника Товариства та здійснюється у відповідності до Статуту Товариства та чинного законодавства України. Співробітники (посадовці) Товариства не мають права використовувати в особистих цілях або передавати не уповноваженим на те особам конфіденційну інформацію.

5.2. Процедура захисту робочих місць співробітників Товариства і місць зберігання 10 документів, що містять конфіденційну інформацію та/або комерційну таємницю, від безперешкодного доступу, спостереження й правомірного використання, передбачає наступні заходи: - розміщення робочих місць співробітників Товариства таким чином, щоб виключити можливість несанкціонованого перегляду документів і інформації, відбитої на екранах моніторів; - використання надійних систем захисту конфіденційної інформації від неправомірного використання, що охороняють від втрати інформації, витоку конфіденційної інформації; - розміщення документів, що містять конфіденційну інформацію та/або комерційну таємницю, у режимних приміщеннях, доступ у які обмежений технічними засобами; - використання процедури здачі й приймання під охорону режимних приміщень по закінченню робочого дня, а також використання для цього технічних засобів контролю доступу; - зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію та/або комерційну таємницю, у сейфах, шафах, файл-боксах або в спеціально обладнаних приміщеннях, що виключають несанкціонований доступ до службової інформації і її неправомірне використання; - регулярне проведення перевірок дотримання заходів, що забезпечують конфіденційність діловодства, у тому числі місць зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію та/або комерційну таємницю; - доставка документів, що містять конфіденційну інформацію засобами, що мінімізують несанкціонований доступ до неї і її неправомірне використання; - укладання договорів про нерозголошення конфіденційної інформації.

5.3. Віднесення, порядок доступу та умови припинення доступу до інформації з обмеженим доступом здійснюється у відповідності із рішенням Керівника Товариства у порядку, встановленому законодавством.

5.4. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, в межах їх повноважень, визначених законодавством, на підставі письмового запиту, мають право на отримання конфіденційної інформації виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України.

5.5. Клієнту забезпечується право доступу до інформації щодо діяльності Товариства. Уповноважені посадові особи зобов'язані на вимогу клієнта надати наступну інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів; - перелік послуг, що надаються Товариству;
- ціну/тарифи фінансових послуг;

- перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують п'ять відсотків;
- іншу інформацію з питань надання фінансових послуг та інформацію, право на отримання якої закріплено в законах України.

5.6. Посадові особи керівних органів та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається Клієнтом і становить його комерційну таємницю.

5.7. Уповноважена особа Товариства зобов'язана надати всю інформацію згідно з вимогами статті 12 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", Закону України "Про інформацію" та інших законодавчих актів, щодо надання інформації Клієнту та/або розкриття інформації державним органам.

5.8. Не є розголошенням конфіденційної інформації надання такої інформації:

- співробітникам, службовцям або представникам Лізингодавця, якщо таке розголошення інформації є необхідним для виконання ними своїх обов'язків;
- якщо таке розголошення здійснюється на підставі рішення суду або іншого уповноваженого законодавством органу;
- аудиторам, страховим компаніям чи юридичним та іншим професійним радникам Лізингодавця.

6. УМОВИ ТА ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЗА ДОГОВОРОМ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ

6.1. Лізингодавець має право переуступати свої права та обов'язки за договором фінансового лізингу третім особам. Отримання згоди Лізингоодержувача в цьому разі не вимагається.

6.2. У разі переходу права власності на Об'єкт лізингу від Лізингодавця до іншої особи, права та обов'язки Лізингодавця за договором фінансового лізингу переходять до нового власника (Новий Лізингодавець). В цьому випадку, Лізингоодержувач зобов'язаний власними силами і за свій рахунок кошт надати Об'єкт лізингу та документ про реєстрацію права власності, для здійснення реєстраційних дій по реєстрації права власності на Об'єкт лізингу, у визначені Лізингодавцем та /або Новим Лізингодавцем (Новим власником), час і місце.

6.3. Лізингоодержувач попереджений Лізингодавцем про те, що майнові права на отримання лізингових та інших платежів за договором фінансового лізингу та/або Об'єкт Лізингу, можуть бути передані Лізингодавцем в заставу на весь термін дії Договору, і не заперечує проти цього. Лізингоодержувач зобов'язаний сприяти Лізингодавцю в реалізації цього права та в разі отримання відповідної вимоги надати Лізингодавцю документи, необхідні для здійснення застави (лист-згода тощо) та/або Об'єкт лізингу для огляду.

6.4. Лізингоодержувач не має права переуступати свої права та обов'язки, що впливають з договору фінансового лізингу, третім особам без попереднього письмового узгодження з Лізингодавцем.

7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ТА ПРАЦІВНИКІВ, ДО ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖАТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЯ РОБОТА З ЛІЗИНГООДЕРЖУВАЧАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ ДОГОВОРІВ

7.1. Ці Правила обов'язкові для виконання всіма співробітниками Лізингодавця, залученими до надання послуг з фінансового лізингу.

7.2. За невиконання або неналежне виконання вимог цих Правил та/або законодавства України, яке регулює питання пов'язані з наданням фінансових послуг, посадові особи та співробітники Лізингодавця, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з Лізингоодержувачами, укладання та виконання Договорів, несуть відповідальність згідно законодавства України.

7.3. Якщо правопорушення є таким, яке тягне за собою накладення штрафів на відповідальних осіб, а, також, на Лізингодавця в цілому, то вони накладаються в порядку, передбаченому законодавством України.

7.4. При виявленні та класифікації правопорушення, а також, при виборі заходів впливу на правопорушника, або при визначенні ступеню відповідальності правопорушника, відповідний орган обирає та застосовує заходи впливу на основі аналізу даних та інформації стосовно порушення, враховуючи наслідки порушення та наслідки застосування таких заходів.

7.5. Співробітники Лізингодавця зобов'язуються зберігати у таємниці будь-які і всі дані про технології, ноу-хау, будь-яку господарську інформацію та інформацію про діяльність Лізингоодержувача (надалі - "Інформація"), яку вони прямо чи опосередковано отримали під час роботи або для цілей роботи, і докладати всіх зусиль для попередження несанкціонованого розголошення

такої Інформації будь-яким третім особам, за винятком випадків, коли надання такої Інформації передбачене законодавством.

8. РИЗИК ВИПАДКОВОГО ЗНИЩЕННЯ АБО ВИПАДКОВОГО ПОШКОДЖЕННЯ ОБ'ЄКТА ЛІЗИНГУ

8.1. З моменту передачі об'єкта лізингу у володіння Лізингоодержувачу, ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження об'єкта лізингу переходить до Лізингоодержувача.

8.2. Якщо Лізингодавець або продавець (постачальник) прострочили передання об'єкта договору фінансового лізингу Лізингоодержувачу або Лізингоодержувач прострочив повернення об'єкта договору фінансового лізингу Лізингодавцю, ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження несе сторона, яка прострочила.

8.3. об'єкт лізингу та/або пов'язані із виконанням договорів фінансового лізингу ризики підлягають страхуванню, у разі якщо їх обов'язковість встановлена законом чи окремо зазначена у договорі фінансовому лізингу.

9. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТОВАРИСТВА

9.1. Завданням керівництва Товариства є здійснення розробки напрямків та найбільш ефективних способів надання фінансових послуг.

9.2. Товариство має право здійснювати діяльність при наданні послуг фінансового лізингу за умови виконання таких вимог:

9.2.1. Інформація про Товариство внесена до Державного реєстру фінансових установ;

9.2.2. Дотримання Товариством законодавства, що регулює надання фінансових послуг та цих Правил;

9.3. Основними завданнями, які підлягають виконанню посадовими особами та/або підрозділами Товариства, є:

9.3.1. Укладення Договорів про надання послуг фінансового лізингу;

9.3.2. Ознайомлення клієнтів з Внутрішніми правилами, умовами Договору надання послуг фінансового лізингу та надання клієнтам інформації, визначеної законодавством України;

9.3.3. Ведення реєстрів, а також журналу обліку укладених та виконаних договорів;

9.3.4. Правильне відображення операцій з надання фінансових послуг на підставі укладених договорів з урахуванням вимог чинного законодавства України;

9.3.5. Аналіз правових аспектів операцій з надання фінансових послуг, контроль за дотриманням норм чинного законодавства при укладенні договорів, здійснення захисту прав та інтересів Товариства правовими засобами;

9.3.6. Оцінка фінансових ризиків, аналіз фінансово-економічного стану підприємства та розробка шляхів оптимізації діяльності Товариства;

9.3.7. Супроводження укладених договорів про надання фінансових послуг

10. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖЛИВАЧІВ ТАКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

10.1. Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансовий лізинг» та Закону «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

10.2. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

➤ Надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів. Порядок розгляду звернень споживачів визначений у Внутрішніх правилах надання послуг з фінансового лізингу ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ОНЛАЙН ФІНАНС» які розміщені на веб-сайті надавача фінансових послуг <https://online-finance.in.ua/>, розділ «ДОКУМЕНТИ ТА ЗВІТНІСТЬ» https://online-finance.in.ua/docs/Zakhyst_prav_spozhyvachiv.pdf

Національного банку України Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, надіславши звернення онлайн (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>)

або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму (https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx) чи надіславши лист разом із документами за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11 - б; за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240

➤ Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>) Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Електронна адреса: info@dpss.gov.ua Години роботи: пн-чт 9:00 – 18:00 пт 9:00 – 16:45 обідня перерва: 13:00 – 13:45 (044)-279-12-70

➤ Способи врегулювання спірних питань щодо надання фінансових послуг: досудове врегулювання (направлення письмових звернень, запитів, листів до ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ»ОНЛАЙН ФІНАНС» та/або до регулятора у сфері ринків фінансових послуг).

➤ Суд (судове врегулювання спору шляхом подання позовної заяви до суду).

10.3 Розгляд звернень Лізингодавцем як надавачем фінансових послуг здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

Створення даного Порядку дозволить забезпечення наступних цілей:

- систематизувати звернення, що надходять до Товариства;
- забезпечити проведення регулярного аналізу звернень, які надходять до Товариства;
- гарантувати дотримання Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 р.» в частині строку надання відповідей;
- надавати клієнтам повноцінні відповіді на звернення;
- розмежувати повноваження та відповідальність в процесі опрацювання скарг/звернень клієнтів.

10.4 Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

1. Письмові, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу : Україна, 02094, м. Київ, бульвар Верховної Ради, 34, офіс 511.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

2. Письмові звернення, оформлені в електронному вигляді, направлені на електронну пошту Товариства onlinefinancefc@gmail.com або online.finance.ceo@gmail.com

3. В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. *Застосування кваліфікованого електронного підпису підписанта при надсиланні електронного вимагається обов'язково, в іншому випадку лист вважається анонімним та не розглядається (крім ситуації, якщо запит надійшов з електронної адреси, зазначеної у діючому договорі фінансового лізингу).* Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто вам із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Усні, що подаються при безпосередньому зверненні громадян за юридичною адресою Товариства - **Україна, 02094, м. Київ, бульвар Верховної Ради, 34, офіс 511** . Лише при можливості фізичної ідентифікації заявника на місці. У випадку, якщо вирішити безпосередньо на місці, порушене в усному зверненні, питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, громадянину рекомендується оформити заяву з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення, без її направлення засобами зв'язку.

Зателефонувавши за номером Товариства, Заявник в телефонному режимі може отримати вхідний номер присвоєний Товариством його Зверненню.

Вимоги до звернень громадян

У Зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання громадянина;
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) 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 кваліфікованого електронного підпису підписанта при надсиланні електронного вимагається обов'язково, в іншому випадку лист вважається анонімним та не розглядається (крім ситуації, якщо запит надійшов з електронної адреси, зазначеної у діючому договорі фінансового лізингу).*

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

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення, оформлене без дотримання цих 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».

Порядок розгляду та реєстрації звернень громадян

Звернення клієнтів, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд Директору з юридичних питань. У разі відсутності його компетенції на надання відповіді від готує проект такої відповіді та передає її на розгляд Директору або особі, яка виконує його обов'язки.

Внутрішній порядок дій відбувається в наступному порядку:

Договірний відділ (обслуговування клієнтів) не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, передає таке Звернення на розгляд Директору з юридичних питань, який його розглядає відповідно до своїх функціональних обов'язків та/або своєю посадовою інструкцією, готує проект письмової відповіді Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства.

Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Генерального Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки чи діє на підставі Довіреності.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel. Юридичний відділ після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації передає оригінал такої відповіді відповідальному працівнику для організації направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповідальний працівник направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді електронного документа на його електронну адресу.

Копії (другий примірник оригіналу) відправлених відповідей зберігається в окремих теках. Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб зберігаються в окремих папках «Звернення третіх осіб, не клієнтів Товариства». Звернення громадян, що направлені в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Договірний відділ. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію в програмному комплексі Товариства (в обліковій карті клієнта) та передає інформацію Директору з юридичних питань, який надає клієнту відповідь в разі необхідності. Для надання відповіді клієнту Директор з юридичних питань за необхідності може залучити також інші підрозділи Товариства.

Реєстрація звернень здійснюється в наступному порядку:

Відповідальний працівник Товариства, який отримав звернення, зобов'язаний зареєструвати звернення або передати для реєстрування у відповідний підрозділ. Звернення повинно бути зареєстроване не пізніше, як протягом 24 годин з моменту надходження.

Письмові звернення, що отримані поштою надходять до співробітника Договірному відділу, який займається прийомом вхідної кореспонденції.

При отриманні звернення, відповідальний працівник в той же день реєструє звернення та засобами електронної пошти направляє його до Директора з юридичних питань для початку розгляду.

Будь-яке звернення клієнта, незалежно від каналу його отримання, підлягає обов'язковій реєстрації:

Запити/звернення надіслані на електронну пошту Товариства від клієнта та державних органів – реєструються відповідальним працівником операційного відділу, роздруковується, на копії звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідає даним внесеним в журнал вхідної кореспонденції. Журнал ведеться засобами Microsoft Excel. Далі засобами електронної пошти направляється до Директора Товариства та юридичного відділу для початку розгляду.

Запити/звернення, які надійшли за телефоном або електронною поштою до оператора Договірному відділу та не підлягає реєстрації в електронному журналі. Оператор фіксує звернення в програмному комплексі Товариства в картці клієнта, та передає для розгляду до начальника Договірному відділу. Відповіді на Звернення, що отримані засобами телефонного зв'язку, надаються безпосередньо під час обслуговування клієнта. До таких звернень відносяться: Звернення в яких озвучено питання довідкового характеру в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору та звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді клієнту.

Запит/звернення з питань простроченої заборгованості - якщо звернення надійшло за телефоном або електронною поштою та не підлягає реєстрації в електронному журналі, співробітник операційного відділу вирішує дане питання з допомогою керівника операційного відділу та фіксує в програмному комплексі Товариства. Якщо таке звернення підлягає реєстрації в електронному журналі, то передає дане звернення до відповідального співробітника операційного відділу, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

Запит/звернення, що надійшло поштою або надано клієнтом в письмовій формі при зверненні до Товариства, фіксується в журналі вхідної кореспонденції відповідальним співробітником операційного відділу, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

Організація роботи Договірному відділу з прийому телефонних дзвінків

Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Графік роботи відділу з прийому звернень громадян встановлюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

Відділ з розглядає наступні звернення Заявників:

Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання договору фінансового лізингу;

Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.

Відповіді на Звернення, що розглядає Договірним відділом, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Договірному відділу співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі.

Звернення Клієнтів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітники Договірному відділу до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку - співробітник договірному відділу просить:

- назвати номер телефону клієнта, який подавався клієнтом при оформленні договору;
- РНОКПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;
- прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;

- додатково, співробітник договірної частини, за власною ініціативою, може запитати, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обсязі, що не перевищує обсягу зазначеної інформації в обліковій картці Клієнта, зазначеної ним.

Схема ідентифікації Клієнта є наступною - якщо дані, що вказуються Клієнтом під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в програмному комплексі Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого Договірний відділ має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, Договірний відділ відмовляє Клієнту в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового чи належного електронного звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Договірної Частини при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

- розпочати телефонний дзвінок з привітання від імені Товариства, представлення співробітника (зазначення імені) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;

- спілкуватися українською мовою, а в разі наявності пропозиції Клієнта, обрати іншу мову спілкування прийнятну для обох сторін;

- уважно вислухати повідомлення, у разі необхідності, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови; подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Договірної відділу має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник Договірної відділу уточнює інформацію щодо готовності відповіді клієнту та повідомляє клієнта про дату відправлення відповіді.

Якщо запит виконаний, співробітник інформує Заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, співробітник консультується з відповідальним співробітником іншого відділу Товариства.

Якщо запит не виконаний, співробітник інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуте. В разі закінчення термінів надання відповіді співробітник зв'язується з відповідальним співробітником Юридичного відділу для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

Розгляд запитів від державних органів

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Клієнтів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється операційним відділом в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються Юридичним відділом.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

Строки надання відповідей

Загальний строк розгляду звернень: не більше 1 (одного) місяця з дня надходження.

Письмові звернення, що не потребують додаткового вивчення: невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів з моменту отримання.

Письмові звернення, що вимагають додаткового вивчення: до 1 місяця з моменту отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації 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.

Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг споживачів: не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів, для надання відповіді, відповідальний працівник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання, при необхідності направляє проміжну відповідь).

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги: розглядаються у першочерговому порядку.

Письмові звернення, оформлені без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через 10 днів від дня його надходження.

Контроль дотримання законодавства України при розгляді звернень громадян, дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян

Контроль дотримання законодавства, термінів при розгляді письмових звернень Клієнтів, покладається на Генерального Директора.

Директор

Тимошенко О.О.