

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

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

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

Порядок організації та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРІАНО» із Клієнтами (споживачами фінансових послуг) при укладенні договору про надання фінансових послуг визначено Положенням про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРІАНО», затвердженими Наказом директора № 05/02/24 від 05.02.2024 року.

Захист прав споживачів фінансових послуг ґрунтується на таких принципах:

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

Захист прав споживачів фінансових послуг фінансового лізингу

Лізингодавцю забороняється пов'язувати укладення договору про фінансовий лізинг із споживачем фінансових послуг фінансового лізингу з вимогою укладення договорів про надання інших послуг (договорів страхування, оцінки майна, про надання нотаріальних послуг тощо) із конкретно визначеною третьою особою.

Лізингодавцю та/або пов'язаним з ним особам забороняється без згоди лізингоодержувача - споживача послуг фінансового лізингу розголошувати відомості про нього, що стали відомі

такому лізингодавцю (пов'язаним з ним особам) у зв'язку з укладенням, виконанням та припиненням договору фінансового лізингу з таким лізингоодержувачем, крім випадків, встановлених законом. Зазначена заборона є чинною після припинення права юридичної особи надавати послуги з фінансового лізингу та/або втрати фізичною особою статусу пов'язаної особи в порядку, встановленому законом.

Для цілей цієї частини термін "пов'язана особа" вживається у значенні, наведеному в Законі України "Про фінансові послуги та фінансові компанії".

Лізингодавець зобов'язаний повідомляти лізингоодержувача - споживача послуг фінансового лізингу про відступлення права вимоги за договором фінансового лізингу в порядку, визначеному таким договором, згідно з внутрішніми правилами надання послуг з фінансового лізингу такого лізингодавця, затвердженими відповідно до законодавства.

Лізингодавець у своїй діяльності повинен дотримуватися законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Захист прав лізингоодержувача на об'єкт фінансового лізингу

Протягом строку дії договору фінансового лізингу лізингоодержувачу забезпечується захист належних йому відповідно до закону та/або договору фінансового лізингу прав щодо об'єкта фінансового лізингу з дотриманням при цьому захисту встановлених законом та/або договором фінансового лізингу прав лізингодавця.

Протягом строку дії договору фінансового лізингу лізингоодержувач має право вимагати від осіб, які порушують його права як лізингоодержувача, у тому числі від лізингодавця, усунення будь-яких порушень його прав на об'єкт фінансового лізингу.

Якщо відповідно до договору фінансового лізингу вибір продавця (постачальника) предмета договору фінансового лізингу здійснений лізингоодержувачем, продавець (постачальник) несе відповідальність перед лізингоодержувачем за порушення зобов'язань щодо строку, якості, комплектності, справності предмета договору фінансового лізингу, його доставки, заміни, безоплатного усунення недоліків, монтажу та запуску в експлуатацію тощо.

Якщо вибір продавця (постачальника) предмета договору фінансового лізингу здійснений лізингодавцем, продавець (постачальник) та лізингодавець несуть перед лізингоодержувачем солідарну відповідальність за зобов'язаннями щодо продажу (поставки) предмета договору фінансового лізингу.

З моменту прийняття лізингоодержувачем об'єкта фінансового лізингу за договором фінансового лізингу, згідно з яким вибір продавця (постачальника) здійснено лізингоодержувачем, усі претензії та /або вимоги, передбачені частиною третьою статті 8 Закону «Про фінансовий лізинг», пред'являються лізингоодержувачем продавцю (постачальнику) у порядку та строки, визначені договором, однією із сторін якого є такий продавець (постачальник).

Ремонт і технічне обслуговування об'єкта фінансового лізингу здійснюються продавцем (постачальником) або іншою особою, визначеною договором купівлі-продажу (договором поставки), за яким лізингодавець набув у власність об'єкт фінансового лізингу, на підставі такого договору або на підставі окремого договору, укладеного між лізингоодержувачем та продавцем (постачальником).

З метою захисту своїх прав клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРРІАНО» (далі – «Лізингова компанія») може в першу чергу звернутися безпосередньо до Лізингової компанії в письмовій або усній формі у вигляді звернення (пропозиції, зауваження, заяви, клопотання) та/або скарги.

Звернення та/або скарга можуть бути:

- подані особисто безпосередньо у приміщенні Лізингової компанії за адресою: 65080, місто Одеса, вулиця Космонавтів, 36, офіс 616. Пн-Чт 9:00 — 18:00, Пт 9:00 — 17:00, Сб-Нд — вихідний, Обідня перерва 13:00 — 13:45;
- за адресою для листування: 65080, місто Одеса, вулиця Космонавтів, 36, офіс 616.
- надіслані на електронну пошту Товариства: info@arriano.com.ua;
- надіслані з використанням мережі Інтернет на вебсайті Лізингової компанії: <https://arriano.com.ua/>;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку: +38073 073 58 58.

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

У зверненні та/або скарзі необхідно:

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

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

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

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

Звернення та/або скарги розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

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

Якщо після отримання зворотної відповіді за результатом розгляду звернення та/або скарги у клієнта залишається питання, які потребують вирішення, клієнт має право повторного письмового звернення та/або скарги до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРІАНО» та/або надання додаткових роз'яснень.

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

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

Клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРІАНО» має право звернутися з письмовим зверненням та/або скаргою до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та з питань захисту прав споживачів.

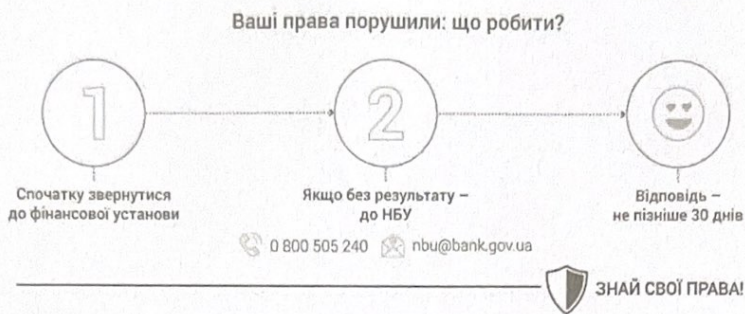
Орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг - Національний банк України.

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

НБУ має три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Якщо питання не вдалося вирішити, споживач може звернутися до Національного банку. Найзручніші та найбезпечніші канали – онлайн-форма на вебсайті, електронна пошта nbu@bank.gov.ua та контакт-центр [0800505240](tel:0800505240) У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, ваше прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту.



Більш детальну інформацію про захист прав споживачів фінансових послуг можна отримати на сайті Національного банку за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Клієнт ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛІЗИНГОВА КОМПАНІЯ «АРРІАНО» має право на вирішення спорів, що виникають в процесі надання фінансової послуги, шляхом переговорів, а також у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

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

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

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

- інформацію про Лізингову компанію;
- найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти та адреса, за якою приймаються скарги споживачів;
- відомості про склад органів управління;
- відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Лізингову компанію, що підлягає оприлюдненню відповідно до чинного законодавства України;
- відомості про державну реєстрацію Лізингової компанії;

- інформація про наявність у Лізингової компанії права на надання відповідної фінансової послуги та про її включення до Реєстру, що містить відомості про Лізингову компанію як надавача фінансових послуг;
- відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Лізингової компанії;
- рішення про ліквідацію/припинення Лізингової компанії; контактна інформація Національного банку України як регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Лізингової компанії;
- перелік послуг та продуктів, що надаються Лізинговою компанією, порядок та умови їх надання; вартість, ціну/тарифи, розмір плати (винагороду лізингодавця) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги; інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);
- найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

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

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