

Порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, для врегулювання проблемної заборгованості

Згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості в період дії воєнного стану в Україні» визначено порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, та їхніми близькими особами для врегулювання простроченої заборгованості.

Хто саме належить до захищеної категорії?

- Військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України.
- Військовослужбовці, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби.
- Члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи зникли безвісти.
- Особи, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти.

Щоб підтвердити належність до захищеної категорії, потрібно надати Товариству відповідні документи.

Які документи підтверджують належність до захищеної категорії?

- Для військовослужбовців ЗСУ, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України: довідка про належність до захищеної категорії, складена за формою, встановленою додатком № 2 цього Закону.
- Для військовослужбовців, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби: посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни.
- Для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли: посвідчення члена сім'ї загиблого.
- Для осіб, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти, і для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти: довідка від державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні чи перебуває в заручниках держави-агресора, зникла безвісти або додана до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок.

Разом із підтверджувальним документом потрібно надати повідомлення про належність до захищеної категорії. Форми відповідних документів надаються працівниками Товариства, після звернення відповідної особи до Товариства засобами електронної пошти або за телефоном.

Через який канал можна подати документи, що підтверджують належність до захищеної категорії?

Повідомлення споживачів про належність особи до захищеної категорії приймаються через такі канали:

- 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.

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 (номер 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 «АРІАНО» 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.