

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Наказом №15/11-21/П
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАЙФЛАЙН ФІНАНС»
від 14 листопада 2021 року



О.Я. Лилик

**ПОЛОЖЕННЯ
ПО РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ТА
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЛАЙФЛАЙН ФІНАНС»**

Київ – 2021

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення по роботі зі зверненнями громадян та захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАЙФЛАЙН ФІНАНС» (далі – Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАЙФЛАЙН ФІНАНС» (далі – Товариство) та порядок захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», Закон України «Про рекламу», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

1.3. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян та захисту прав споживачів на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах: забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, що виникають у зв'язку із цим; забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством та належної їх прозорості; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством; забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій; забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг та таємниці їх приватного життя; формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

Терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується, зокрема Законом України «Про захист прав споживачів», що регулює відносини між споживачами послуг та надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство на сайті <http://lifelinefinance.com.ua> (далі - сайт Товариства) розміщує для споживачів фінансових послуг наступну інформацію щодо механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: LIFELINEFINANCEUA@GMAIL.COM, чи поштову адресу Товариства: Україна, 04080, місто Київ, вулиця Олексія Терьохіна, будинок 8, офіс 19;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9. Телефон для довідок: (044) 253-01-80, факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50. Офіційний сайт: bank.gov.ua. Гіперпосилання на розділ «Захист

прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, де розміщено інформацію про розгляд звернень: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, за адресою: 01001, місто Київ, вулиця Бориса Грінченка, будинок 1.

Телефон:(044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія; факс:(044) 279-48-83. Веб-сайт: consumer.gov.ua;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство на своєму сайті інформує споживача фінансових послуг, що в позасудовому порядку скарги розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

2.4. Товариство під час інформування клієнта про фінансові послуги, які надаються споживачу фінансових послуг, на сайті Товариства розміщує таку інформацію:

- умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;

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

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

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

3.1.1. Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.2. Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.3. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень громадян (клієнтів).

3.3. Товариство здійснює реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.4. Товариство під час організації розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;
- інформує клієнта про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття директором Товариства відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

3.5. Товариство аналізує отримані звернення клієнтів, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.6. Товариство включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення клієнта; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог клієнта; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства чи його технологічного партнера.

3.7. Товариство надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.8. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України письмову відповідь клієнтові та адресатові (за наявності), який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Вимоги до оформлення звернень громадян визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян». Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

4.2. Звернення подається споживачем фінансових послуг до Товариства в письмовій формі.

4.2.1. Письмове звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою або електронною поштою (електронне звернення).

4.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.3.1. Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

4.3.2. В електронному зверненні споживача фінансових послуг має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п. 4.3. цього Положення, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, посиланнями на законодавство України, не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

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

4.7. Не розглядаються повторні звернення Товариством від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті і споживачу фінансових послуг повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає директор Товариства, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення.

4.8. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку через довідковий центр Товариства за консультацією з приводу питань, пов'язаних з діяльністю Товариства (щодо фінансових послуг, що надаються Товариством).

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки).

5.1.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

5.1.2. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження.

5.1.3. Первинний розгляд звернення проводиться директором Товариства, після чого директор призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.1.4. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного 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 місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку.

5.2.1. Усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, безпосередньо розглядаються працівниками довідкового центру Товариства, про що робиться запис в реєструючій системі Товариства з коротким описом суті звернення.

5.2.2. Якщо розгляд отриманого звернення відноситься до компетенції іншого структурного підрозділу, уповноважені особи довідкового центру шляхом відправлення повідомлення через корпоративну пошту, сповіщають директора Товариства про надходження такого

повідомлення. Після чого директор призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.2.3. звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

5.2.4. Адвокатські запити адвокатів за дорученням та в інтересах Споживачів розглядаються у порядку та строки, визначені Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

5.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг.

5.3.1. Усні звернення споживачів фінансових послуг безпосередньо розглядаються працівниками довідкового центру Товариства, про що робиться запис в реєструючій системі Товариства з коротким описом суті звернення.

6. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Товариство на постійній основі здійснює заходи, направлені на захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема щодо забезпечення своєчасного надання споживачу Товариством повної, точної та достовірної інформації про фінансову послугу, а саме:

- перелік інформації, яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу фінансових послуг про умови й порядок його діяльності, розміщується в електронному вигляді на власному сайті Товариства;
- перелік інформації, яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг, зокрема, самого договору у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», розміщується на власному сайті Товариства.

6.2. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, шляхом його розміщення в особистому кабінеті клієнта на сайті Товариства.

6.3. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення такого договору.

6.4. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом;
- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого споживача;
- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за:
 - реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги;

- дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору;
- дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

6.5. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Споживач фінансових послуг має наступні права:

- 7.1.1. Звернутися до Товариства із відповідним зверненням, що стосується діяльності Товариства.
- 7.1.2. Подавати додаткові матеріали до звернення.
- 7.1.3. Отримати від Товариства відповідь на звернення в строки визначені законодавством України.

7.2. Споживач фінансових послуг має наступні обов'язки:

- 7.2.1. Дотримуватись вимог законодавства України при поданні звернення Товариству.
- 7.2.2. Інші обов'язки, що передбачені чинним законодавством України.

8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА

8.1. Товариство має наступні права:

- 8.1.1. Залишити письмове звернення Споживача фінансових послуг без розгляду у випадку не зазначення місця проживання або якщо звернення не підписане автором (Споживачем), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (Споживача);
- 8.1.2. Повернути звернення Споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення;
- 8.1.3. Інші права, що передбачені чинним законодавством України.

8.2. Товариство має такі обов'язки:

- 8.2.1. Об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Споживачів фінансових послуг;
- 8.2.2. Повідомляти Споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернень;
- 8.2.3. Інші обов'язки, що передбачені чинним законодавством України.

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

- 9.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну адресу (LIFELINEFINANCEUA@GMAIL.COM), чи поштову адресу Товариства (Україна, 04080,

місто Київ, вулиця Олексія Терьохіна, будинок 8, офіс 19) скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

9.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

9.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням Товариства – до Печерського районного суду м. Києва – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

- або за місцем заподіяння шкоди – згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.