

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказ Директора  
ТОВ «АКСІСЛІЗИНГ»  
від 16 червня 2026 року № 36-з

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ВЗАЄМОДІЮ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ  
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ СПОЖИВАЧІВ  
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«АКСІСЛІЗИНГ»**

**Київ - 2026**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Положення про взаємодію зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі – Положення) у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АКСІСЛІЗИНГ» визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів (фізичних осіб, фізичних осіб - підприємців) та їхніх представників (треті особи), клієнтів (юридичних осіб), заявників, що надходять до Товариства всіма доступними засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями, а також порядок обслуговування споживачів із числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян при відвідуванні Товариства; контроль Товариства за діями працівників, залучених до взаємодії з споживачами фінансових послуг.

2. Це Положення є внутрішнім документом Товариства, що підлягає розміщенню на вебсайті Товариства та є загальнодоступним для споживачів, заявників, клієнтів і обов'язковим до виконання працівниками Товариства та третіми особами (у разі їх залучення) під час взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

3. Розгляд звернень споживачів Товариства, а також порядок обслуговування споживачів з числа осіб з інвалідністю та інших маломобільних громадян при відвідуванні Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

4. Нормативна база:

Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»,

Закон України «Про захист прав споживачів»,

Закон України «Про звернення громадян»,

Закон України «Про фінансовий лізинг»,

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні»,

Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджене постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 №199,

Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії, затверджене постановою Правління Національного банку України від 27.12.2024 №185,

Положення про таємницю фінансової послуги, затверджене постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 №163,

Методичні рекомендації з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалено рішенням Правління Національного банку України від 05.07.2024 №240-р,

Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затверджене постановою Правління Національного банку України від 20.12.2023 №172

та інше законодавство України та нормативно-правові акти Національного банку України, що регулюють питання у сфері корпоративного управління в небанківських фінансових компаніях, захисту прав споживачів та недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів, включаючи людей з інвалідністю та інших маломобільних громадян під час надання фінансових послуг.

5. Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

**Звернення** – листи, заяви (клопотання), запити, скарги (зауваження), відгуки, пропозиції тощо, адресовані та отримані Товариством у письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

**Заявник** – споживач/клієнт/третя особа або їхній законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

**Споживач** – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства або користується послугами Товариства та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю;

**Клієнт** – будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до

Товариства та/або посередника чи користується послугами Товариства та/або посередника;

**Треті особи** – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів фінансової послуги, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники споживачів або заявляють особисті вимоги або вважають, що їхні особисті права та інтереси зачіпаються Товариством.

**Вебсайт** – інтернет - сторінка Товариства, що розміщена за посиланням: [www.axisleasing.com.ua](http://www.axisleasing.com.ua)

**Товариство** – юридична особа, **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АКСІСЛІЗИНГ» (ТОВ «АКСІСЛІЗИНГ»)**, (код ЄДРПОУ 34492788), місцезнаходження: 01033, Україна, місто Київ, вул. Короленківська, 3, офіс 704.

**Фінансовий лізинг** - вид правових відносин, визначених Законом України «Про фінансовий лізинг»;

**Договір фінансового лізингу** - договір, за яким надаються послуги з фінансового лізингу;

**Журнал реєстрації звернень споживачів** – журнал, де реєструються вхідні/вихідні письмові та електронні звернення (з накладанням електронного підпису), що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку та відповіді (письмові та електронні) Товариства на звернення споживачів;

**Національний банк України** – державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд на індивідуальній та консолідованій основі на ринках небанківських фінансових послуг за діяльністю небанківських фінансових установ, інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та осіб, які надають супровідні послуги, в межах, визначених Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" та іншими законами України;

**Державні органи** - регулюючі, наглядові та правоохоронні (в т.ч. органи кіберполіції, служби безпеки);

**Структурні підрозділи Товариства задіяні в отриманні та розгляді звернень** (далі – Структурні підрозділи) – Юридичний департамент, Операційний департамент, Департамент продажу та маркетингу та інші задіяні, за необхідністю, структурні підрозділи;

**Особа з інвалідністю** – особа із стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їй повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими;

**Маломобільні групи населення** - це люди, які відчувають тимчасові або постійні труднощі з самостійним пересуванням, комунікацією чи отриманням послуг. Нерідко вони стикаються з бар'єрами через неналежну організацію громадського простору або інфраструктури. Забезпечення доступності — фізичної (пандуси, знижені пороги, санітарні кімнати з пеленальними столиками тощо), інформаційної (проста мова, жестова мова, візуальні чи звукові індикатори) і цифрової є необхідною умовою для створення інклюзивного, комфортного та толерантного середовища. Безбар'єрність — це про рівність і зручність для кожного.

**Інклюзивне надання фінансових послуг (послуг фінансового лізингу)** – комплекс позитивних дій та конкретних рішень Товариства, які забезпечують доступність фінансової послуги усім споживачам з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від віку, інвалідності, порушень функцій органів і систем організму, рівня комунікативних можливостей або обставин та збільшують ступінь участі всіх споживачів у соціумі.

6. Інші терміни, які використовуються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами України та іншими нормативно-правовими актами НБУ.

## **2. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ СПОЖИВАЧАМ**

7. Товариство здійснює взаємодію із споживачами фінансових послуг шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі),
- надсилання довідкової інформації та повідомлення на електронну пошту,
- надсилання письмових повідомлень за місцем проживання.

**8. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має право на:**

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

2) належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги та обслуговування;

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

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

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням

**9. Споживач фінансових послуг з метою отримання фінансової та/або посередницької/додаткової/супровідної/супутньої послуги (за наявності) зобов'язаний:**

1) відповідально обирати фінансову послугу, перед укладенням договору про надання фінансових послуг попередньо ознайомитися з умовами надання фінансової послуги та з інформацією, яку Товариство розміщує на своєму вебсайті та надає в письмовому вигляді споживачу, необхідну для отримання фінансових послуг, для прийняття усвідомленого рішення,

2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням фінансової послуги,

3) надавати на вимогу Товариства достовірну, повну та актуальну інформацію (зокрема, документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог чинного законодавства України,

4) належним чином виконувати інші вимоги та умови, що передбачені чинним законодавством України та укладеним/ими з Товариством договором/ами щодо надання фінансових послуг.

**10. Товариство має право:**

1) залучати третіх осіб до процесу надання фінансових послуг, до процесу розгляду звернень (скарг) споживачів, до процесу взаємодії зі споживачами, в тому числі для врегулювання простроченої заборгованості,

2) не розглядати письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані (авторами), а також з якого неможливо встановити авторство,

3) не розглядати повторні звернення споживачів, які надійшли від одного громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше питання вирішено по суті;

4) та інші права передбачені чинним законодавством України та умовами договору, укладеного із споживачем.

**11. Товариство зобов'язане:**

1) здійснювати в межах своїх повноважень захист персональних даних відповідно до внутрішніх положень про порядок захисту та обробки персональних даних та вимог чинного законодавства України,

2) забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги шляхом: обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги; застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги; включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальність за її розголошення у тексти укладених договорів та угод,

3) прийняти до розгляду звернення, оформлені належним чином і подані в

установленому порядку,

4) надавати відповідь на звернення споживача у терміни, передбачені цим Положенням та чинним законодавством України;

5) здійснювати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, в порядку, передбаченому цим Положенням та відповідно до вимог чинного законодавства України,

б) не обмежувати права споживача фінансових послуг у виборі форм і джерел одержання інформації про Товариство, фінансову послугу, яка пропонується тощо,

7) виконувати належним чином умови укладених договорів із споживачами, вимоги чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів.

### **3. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА**

12. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; адреса електронної пошти, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення). Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, проте наведену у відповідному зверненні інформацію Товариство може використовувати для мінімізації виявлених ризиків.

13. **Звернення, оформлене без дотримання** вимог, викладених в пункті 12 розділу 3 цього Положення, у разі такої можливості, повертається заявнику з відповідним роз'ясненням, не пізніше як **через десять робочих днів** з дня його надходження.

14. Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

1) письмово, в паперовій формі, та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 01033, Україна, місто Київ, вул. Короленківська, 3, офіс 704.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й чітко, 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 України порядку.

2) письмово, в електронній формі та направлені на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства: [info@axisleasing.com.ua](mailto:info@axisleasing.com.ua)

В електронному зверненні заявника має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3) оформлення письмового звернення за місцезнаходженням Товариства.

4) усно за допомогою засобів телефонного зв'язку (044) 528-41-11.

5) усно, безпосередньо при зверненні споживача за місцезнаходженням Товариства (у формі прийому громадян),

б) письмово у паперовій формі або електронній формі, якщо звернення стосується запиту про розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги.

Якщо представник чи інша третя особа звертається до Товариства зі зверненням, відповідь на яке передбачає розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, такий представник чи інша третя особа повинен надати згоду клієнта – власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписану в порядку та у формі, передбаченому законодавством та внутрішніми документами Товариства.

15. Усні звернення споживачів фінансових послуг, подані на особистому прийомі або

за допомогою засобів телефонного зв'язку, підлягають оформленню відповідно до форми, визначеної у Додатку 1 до цього Положення і розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

16. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

1) Письмові звернення, що надійшли на адресу Товариства: 01033, Україна, місто Київ, вул. Короленківська, 3, офіс 704, реєструються відповідальним працівником Товариства, на якого покладено виконання завдань і функцій служби діловодства у Журналі реєстрації звернень споживачів у день надходження або не пізніше наступного дня, якщо документ надійшов у неробочий час. Під час реєстрації звернення в Журналі реєстрації звернень споживачів зверненню клієнта присвоюється дата отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

17. Письмові звернення, отримані на електронну поштову адресу (e-mail) Товариства: [info@axisleasing.com.ua](mailto:info@axisleasing.com.ua) у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження або не пізніше наступного дня, якщо звернення надійшло у неробочий час.

18. У разі вимоги заявника, який власноруч подав звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється працівником Товариства вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації та підпис працівника Товариства.

19. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний номер, а у відповідній графі Журналу реєстрації звернень споживачів також зазначається реєстраційний номер першого звернення. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.

20. Звернення одного й того ж споживача (клієнта) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Товариства (дублетні), обліковуються за реєстраційним номером першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад Д-101/1, Д-101/2, Д101/3, де Д-це дата.

21. Розгляд усних звернень/запитів споживачів, які надходять в телефонному режимі проводиться Операційним департаментом (за умови, якщо питання знаходиться в компетенції працівників департаменту та не потребує залучення інших структурних підрозділів Товариства), у режимі розмови, записуючи: прізвище, ім'я по батькові (за наявності), контактний телефон, короткий зміст порушеного питання, зокрема, щодо:

- 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 подання письмової відповіді споживачу (заявнику).

22. Відповіді на усні звернення/запити, що розглядаються Операційним департаментом надаються безпосередньо під час звернення споживача.

23. Якщо питання, з яким звернувся споживач, не належить до компетенції Операційного департаменту, працівник, який відповідає на телефонний дзвінок, запитує у споживача контактний номер, за яким зручно зв'язатися та направляє питання до працівників іншого структурного підрозділу Товариства. Після отримання відповідей від працівника іншого структурного підрозділу Товариства щодо викладених споживачем питань, працівник Операційного департаменту або відповідальний працівник іншого структурного підрозділу повторно телефонує такому споживачу та надає відповідь (інформацію).

24. Якщо вирішення звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник Товариства повідомляє споживача щодо необхідності подання ним звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення до Товариства та, у разі необхідності, надання додаткових документів.

25. Працівники Операційного департаменту під час телефонної розмови зі споживачами дотримуються наступних правил етикету:

1) розпочати телефонний дзвінок з привітання та представлення працівника (зазначення імені);

2) уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

3) провести телефонну ідентифікацію особи, яка телефонує (ПБ/назва компанії, номер договору фінансового лізингу; РНОКПП/код ЄДРПОУ);

4) надавати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

5) подякувати за телефонний дзвінок.

Якщо дані, що вказуються споживачем під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що є наявними у Товаристві, ідентифікація вважається пройденою, після чого працівник Товариства має право надати споживачу інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація не пройдена, працівник Товариства відмовляє споживачу в наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову та рекомендує звернутися з офіційним письмовим зверненням.

26. У випадку застосування споживачем ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Товариства має право припинити спілкування з таким споживачем.

27. Якщо споживач під час телефонної розмови виявить бажання залишити скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник Операційного департаменту повідомляє споживача про необхідність направлення звернення в письмовій формі відповідно до цього Положення.

28. При зверненні споживача з проханням надати інформацію про результати розгляду його звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, Юридичний департамент перевіряє інформацію щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник Юридичного департаменту інформує споживача про дату надання відповіді. Якщо звернення не виконано, працівник Юридичного департаменту з'ясовує причини відсутності відповіді, після чого надає інформацію споживачу.

29. Подання (надсилання) звернення/запиту до Товариства споживачем чи законним представником/уповноваженою особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних Товариством відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення та його (її) згоду на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги.

#### **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ І КЛІЄНТІВ**

30. Звернення, які надходять до Товариства поділяються на усні та письмові.

31. Усні звернення реєструються відповідальним працівником Товариства, на якого покладено виконання завдань і функцій служби діловодства, у Журналі реєстрації звернень споживачів у день звернення та передаються у межах поточного робочого дня, але не пізніше наступного робочого дня в роботу Юридичному департаменту шляхом направлення зареєстрованого звернення на корпоративну електронну пошту.

32. При усному зверненні мають фіксуватися наступні реквізити:

1) дата надходження звернення;

2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника;

3) місце проживання;

4) контактний телефон, електронна поштова адреса (відомості про інші засоби зв'язку з ним);

5) викладення суті порушеного питання, заяви, прохання, вимоги;

6) спосіб отримання відповіді (письмово /на адресу електронної пошти).

33. Відповідь на усне звернення оформлюється Юридичним департаментом в письмовій формі в строк передбачений законодавством України.

34. Звернення, які надходять на електронну поштову адресу (e-mail) Товариства: [info@axisleasing.com.ua](mailto:info@axisleasing.com.ua) знаходяться в підпорядкуванні Юридичного департаменту, після надходження обов'язково перевіряються на предмет наявності всіх реквізитів письмового звернення, опрацьовуються безпосередньо Юридичним департаментом.

У разі, якщо для надання відповіді працівнику відповідного структурного підрозділу

Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику від якого надійшов запит. За фактом отримання відповіді працівник відповідного структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на звернення в межах встановлених цим Положенням або іншими нормативними актами строків відповіді на звернення.

35. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення споживача, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України. Звернення вважається розглянутим, якщо з'ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи автору звернення надано вичерпну відповідь.

36. Відповіді за результатами розгляду звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Товариства або особи, яка уповноважена на це згідно з наказом або відповідною довіреністю.

37. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі реєстрації звернень споживачів. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації працівником Товариства, на якого покладено виконання завдань і функцій служби діловодства, здійснюється направлення відповіді споживачу.

38. Якщо звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється споживачу за адресою місцезнаходження/листування та дублюється на електронну пошту (в разі наявності інформації). Якщо звернення надійшло в письмовій електронній формі, і споживач не просить в такому зверненні здійснити направлення відповіді на його адресу місцезнаходження та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється споживачу у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства на його адресу електронної пошти.

39. Копії відправлених відповідей зберігаються в архіві Товариства. Після закінчення строків зберігання звернення споживача та документів щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.

## **5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ, ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ**

40. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах клієнтів/споживачів, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України» та вимог чинного законодавства щодо розкриття інформації, що містить таємницю фінансової послуги.

41. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах клієнтів/споживачів, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад» та вимог чинного законодавства щодо розкриття інформації, що містить таємницю фінансової послуги.

42. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, останні реєструються відповідно до цього Положення.

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

44. Всі запити державних органів передаються для безпосереднього опрацювання Юридичному департаменту, який за результатами розгляду надає відповідь.

45. Запит виконується в строк, який вказаний у запиті. Відповідь на запит подається на підпис Директору або уповноваженій особі Товариства, не менш як за 2 (два) робочих дні до завершення строку виконання. Якщо виконання в строк є неможливим, у зв'язку з великою кількістю інформації яка запитується, матеріалів, документів, тощо, Юридичний департамент, не менш як за 5 (п'яти) робочих днів до закінчення строку виконання запиту готує обґрунтовану доповідну записку Директору Товариства. Строк надання відповіді на підпис може бути змінений за письмовим погодженням з Директором Товариства.

46. У зв'язку з надходженням запиту до Товариства після закінчення зазначеного в

ньому строку виконання, Юридичний департамент не пізніше наступного робочого дня після отримання, готує проміжну відповідь органу державної влади, який направив цей запит, з викладенням подальших дій щодо надання відповіді за запитом, у зв'язку з отриманням Товариством такого запиту невчасно та надає його на підпис Директору Товариства.

## **6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

47. Письмові (паперові та електронні) звернення розглядаються і вирішуються у терміни визначені законодавством України, а саме:

1) Звернення заявника **не більше 30 (тридцяти) днів** з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – **не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством, якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 45 календарних днів – з наданням проміжної відповіді не пізніше 30-го дня про те, що звернення потребує розгляду в більший термін;

2) Адвокатський запит – **протягом 5 (п'яти) робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може **бути продовжено до 20 робочих днів** з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;

3) Запити від народних депутатів України – **не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю** протягом 10 (десяти) днів;

4) Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг споживачів – не пізніше за термінів, зазначені у запиті.

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту громадян є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

48. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 (сорока п'яти) днів**.

49. Електронні звернення довідкового характеру розглядаються та вирішуються протягом 5 (п'яти) робочих днів. Звернення які потребують додаткового вивчення – протягом 10 (десяти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на адресу електронної пошти Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

## **7. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАННЯМ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

50. Відповідальність за розгляд звернень, якість та повноту надання споживачам/клієнтам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді звернень/запитів, які надходять до Товариства покладається на Юридичний департамент та керівників структурних підрозділів Товариства, які залучені до розгляду по суті питань порушених у зверненні.

51. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

## **8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

52. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Положення та передається на розгляд до Юридичного департаменту.

53. Співробітник Юридичного департаменту проводить попередню перевірку скарги у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Товариства, до компетенції яких відноситься питання, викладені у скарзі, формує відповідну справу).

54. Структурні підрозділи Товариства зобов'язані надавати пояснення та при

необхідності всі необхідні документи працівнику Юридичного департаменту протягом 2 (двох) робочих днів з моменту отримання відповідного запиту Юридичного департаменту.

55. Розгляд скарги споживача та відповідь на неї працівником Юридичного департаменту проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

56. Оформлена належним чином відповідь за результатами розгляду скарги направляється споживачу поштовим (або електронним) зв'язком, копії відповіді зберігаються в Товаристві.

57. За результатами розгляду скарги споживача приймається одне з таких рішень:

- задоволення скарги повністю або частково;
- відмова у задоволенні скарги;
- залишення скарги без розгляду;

58. Рішення про розгляд скарги приймається відповідно до його змісту з урахуванням наданих пояснень, документів структурними підрозділами Товариства, умовам договору фінансового лізингу, про що направляється відповідна відповідь споживачу в порядку, визначеному цим Положенням.

59. Скарга може бути залишена без розгляду у разі її невідповідності вимогам, передбаченим у цьому Положенні, а також, якщо скарга подана повторно і по ній вже приймалось рішення, про що повідомляється споживача поштовим (або електронним) зв'язком.

60. У разі незгоди з прийнятим рішенням по зверненню, скарзі споживач (клієнт) може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України. Інформація про порядок звернення та посилання на адреси таких органів розміщено на вебсайті Товариства за посиланням: [www.axisleasing.com.ua](http://www.axisleasing.com.ua) в Розділі «Розкриття інформації».

## 9. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

61. Споживач може подати/надіслати скаргу/звернення до Національного банку України відповідно до вимог Інструкції про організацію звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року №332-рш.

Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

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

1. Національного банку України, що має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується є Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступною адресою:

01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 9;

Сайт: <https://bank.gov.ua>

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240.

2. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1

Сайт: <https://dpss.gov.ua>

Електронна пошта: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua), [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)

Телефони: +38 (044) 279 79 89, +38 (044) 279 12 70.

3. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини:

Адреса: 01008, м. Київ-08, вул. Інститутська, 21/8,  
Контактні телефони: тел.: 044-253-75-89, тел.: 0800-50-17-20 (безкоштовно)  
Офіційний сайт: <https://ombudsman.gov.ua/>

63. Можливість, порядок та строки позасудового розгляду скарг та звернень споживачів фінансових послуг вказаними органами регулюється законодавством України та нормативно-правовими актами вказаних органів.

## **10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ**

64. Товариство здійснює обробку персональних даних споживачів з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів.

65. Споживач має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

66. Згідно з частиною 2 статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» споживач, виступаючи в якості суб'єкта персональних даних, має право:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

67. Захист персональних даних здійснюється Товариством за наступними процедурами:

1) обмеження та визначення кола працівників та інших залучених Товариством осіб, що мають доступ до персональних даних;

2) недопущення розголошення працівниками Товариства та іншими залученими Товариством особами персональних даних, які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, надання послуг Товариству, під час роботи в Товаристві та після звільнення, крім випадків, передбачених законом;

3) захист від несанкціонованого доступу та поширення персональних даних, в тому

числі антивірусний захист інформаційних систем, захист від втручання третіх осіб в інформаційні системи Товариства;

4) поширення персональних даних лише у випадках, на підставах та в обсязі, визначеному в законодавстві;

5) запобігання обробки надмірної інформації;

6) навчання працівників Товариства з питань вимог до обробки та захисту персональних даних.

68. Товариство не збирає будь-яку інформацію, до обробки якої, законодавством України встановлені певні вимоги, як-то інформацію про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних (відповідно до статті 7 Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів).

69. Товариство збирає тільки ті персональні дані, які свідомо і добровільно надані суб'єктом персональних даних з метою отримання послуг, що надаються Товариством.

70. Згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних має надаватись добровільно у формі, що дає змогу зробити висновок про однозначне надання згоди.

71. При укладенні з суб'єктом персональних даних договору про надання послуг згода на обробку персональних даних та порядок обробки персональних даних може визначатись умовами такого договору та норм законодавства, що застосовуються до договірних відносин та застосовуються у зв'язку із укладенням і виконанням такого договору.

72. Персональні дані фізичних осіб використовуються для забезпечення якісного надання фінансових послуг, обміну інформацією, новинами, відносин у сфері реклами та комунікації відповідно та на виконання законів України, у тому числі, але не виключно: Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про рекламу», а також з урахуванням принципів та правил Регламенту General Data Protection Regulation (GDPR) Європейського Союзу.

73. Споживач зобов'язаний, зокрема, але не обмежуючись:

1) не вчиняти дії, спрямовані на введення інших споживачів в оману;

2) не надавати в користування свої персональні дані третім особам;

3) не здійснювати збирання, систематизацію, зберігання, обробку або поширення персональної інформації інших споживачів;

4) не намагатися одержати доступ до персональних даних інших споживачів будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману, зловживання довірою;

74. Товариство несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних із законодавством України.

75. За додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини за адресою: [www.ombudsman.gov.ua](http://www.ombudsman.gov.ua) або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: [www.minjust.gov.ua](http://www.minjust.gov.ua)

## **11. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ**

76. Під «процедурою особистого прийому громадян» розуміється встановлений Товариством порядок особистого прийому громадян: запису, реєстрації, приймання, обговорення, аналізу та реалізації заходів за прийнятими рішеннями Директором Товариства.

77. В Товаристві встановлюється графік особистого прийому громадян Директором Товариства щочетверга з 10:00 до 13:00 години. Установити, що за відсутності Директора Товариства, зазначеного в графіку, особистий прийом проводить інша посадова особа, яка виконує його обов'язки.

78. Директор може делегувати функції з особистого прийому заявників відповідальній посадовій особі Товариства, компетентній у відповідному напрямку діяльності Товариства,

питання з якого порушуються заявником.

79. Уповноважені особи Товариства забезпечують особистий прийом заявників під час їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

80. На період тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, лікарняний, тощо) уповноваженої особи Товариства, виконання його посадових обов'язків в частині проведення/контролю проведення особистих прийомів покладаються на іншу особу, відповідно до наказу Директора Товариства.

81. Прийом заявників уповноваженими особами Товариства проводиться за місцезнаходженням Товариства за адресою: 01033, Україна, місто Київ, вул. Короленківська, 3, офіс 704, обов'язково за попереднім записом на прийом.

82. Попереднє інформування заявником про бажання потрапити на особистий прийом Директора або до уповноваженої особи Товариства з питань, що стосуються діяльності Товариства може здійснюватися за допомогою засобів телефонного зв'язку, інформація про який зазначається на вебсайті Товариства або шляхом надсилання письмового звернення на адресу електронної пошти Товариства, на поштову адресу за місцезнаходження Товариства. Під час запису громадян на особистий прийом з'ясовується прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, місце проживання, зміст порушеного питання. У разі якщо з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості тощо) особа не може здійснити письмовий виклад змісту питань, що порушуватимуться перед уповноваженими представниками Товариства, оформлення такого письмового викладу питань здійснюється відповідальним працівником Товариства, на якого покладено виконання завдань і функцій служби діловодства (із обов'язковим зазначенням у зверненні відповідної інформації та свого власного імені та прізвища, посади). Облік особистого прийому громадян Директором Товариства або уповноваженою особою Товариства здійснюється в Журналі обліку особистого прийому громадян.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина (споживача), що не стосуються його звернення.

83. Уповноважена особа Товариства під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтовані усні відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

84. Питання, з якими звертаються заявник, за можливості, вирішуються під час особистого прийому.

85. Під час особистого прийому громадянин (споживач) має пред'явити документ, що посвідчує особу, а також за потреби – документи, що підтверджують наявність пільг та надають право на першочерговий особистий прийом громадян.

86. У прийомі громадян з порушенням слуху та мовлення також мають право брати участь перекладачі жестової мови, які прийшли із зазначеною особою, або за згодою особи з порушенням слуху та мовлення – перекладачі жестової мови. Залучення перекладача жестової мови під час особистого прийому може відбутися в режимі онлайн.

87. У разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, загрози життю та здоров'ю посадових осіб Товариства та осіб, які перебувають у приміщенні Товариства, надходження повідомлень про мінування, сигналу оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій) особистий прийом припиняється.

88. Особистий прийом припиняється також у разі, якщо громадянин на особистому прийомі:

1) вдається до образ, погроз, дискредитації органів державної влади та їх посадових осіб, у тому числі посадових осіб Товариства, застосовує ненормативну лексику;

2) закликає до зміни конституційного ладу України насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади;

3) вдається до пропаганди війни, насильства, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі;

4) має ознаки алкогольного, наркотичного сп'яніння та психічного розладу;

5) вчиняє дії, що створюють небезпеку для оточуючих чи посягають на громадський порядок;

б) зловживає правом на особистий прийом шляхом умисного затягування часу на обговорення питань, що не є предметом звернення до Товариства.

89. За наявності обставин, передбачених пунктом 87 цього розділу, громадянину пропонується залишити службове приміщення, в якому проводиться особистий прийом, пройти до найближчих місць захисних споруд цивільного захисту, а також вирішується питання про перенесення особистого прийому на інший робочий день або час.

90. Подальший прийом громадянина, за наявності з його боку дій, передбачених пунктом 88 цього розділу, цього дня не проводиться.

91. У разі, якщо дії громадянина містять ознаки адміністративного чи кримінального правопорушення, посадовими особами відповідальних підрозділів або посадовими особами, якими проводиться особистий прийом, невідкладно повідомляється про це відповідний підрозділ Національної поліції України.

92. Уповноважена особа Товариства, яка веде прийом, в межах своєї компетенції та керуючись чинним законодавством України, має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення з урахуванням вимог законодавства;

- відмовити у задоволенні, повідомивши заявника про мотиви відмови;

- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребує додаткового вивчення та перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв'язання даного питання під час особистого прийому, а також порядок і строк його звернення.

## **12. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

93. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 01033, Україна, місто Київ, вул. Короленківська, 3, офіс 704, та/або направлені на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства: info@axisleasing.com.ua, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

94. Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цим Положенням.

95. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), споживач має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду.

96. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди споживача з прийнятим за скаргу рішенням – безпосередньо до суду.

## **13. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

97. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

98. Порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється у Договорі про залучення таких осіб.

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

надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

100. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та/або врегулювання простроченої заборгованості, покладає обов'язок за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб на керівника структурного підрозділу Товариства, який ініціював залучення таких осіб.

101. Відповідальна особа за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб зобов'язується на постійній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для Директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

102. З метою контролю за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості Товариство здійснює заходи щодо додержання залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

103. Товариство може вживати наступних заходів:

- запитувати від залученої особи інформацію по конкретним споживачам, включаючи записи телефонних розмов, зміст направлених текстових повідомлень, зміст направлених листів;

- запитувати від залученої особи для перевірки типові листи, текстові повідомлення, автоматизовані повідомлення, що надсилаються споживачам та третім особам;

- запитувати у залучених осіб типові «скрипти для спілкування» по телефону зі споживачами та третіми особами;

- надавати рекомендації залученим особам щодо виправлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що направляються споживачам;

- забороняти направлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що на думку Товариства містять положення, які порушують нормативні вимоги чи права споживачів;

- перевіряти порядок фіксування залученими особами взаємодії зі споживачами на відповідність вимогам законодавства України;

- перевіряти розкриття залученими особами споживачам інформації, що вимагається законодавством України;

- вимагати від залученої особи усунення виявлених порушень вимог законодавства чи прав споживачів фінансових послуг;

- стягувати шкоду, збитки, завдані неправомірними діями чи рішеннями залученої особи;

- припиняти співробітництво із залученою особою у разі порушення нею вимог законодавства чи прав споживачів при виконанні договору із Товариством

104. Перелік вищевказаних заходів не є вичерпним та Товариством можуть вживатись інші заходи, передбачені законодавством чи договором із залученою особою, з метою приведення діяльності залучених осіб у відповідність до вимог законодавства та усунення негативних наслідків (якщо настали), до яких призвели неправомірні дії чи рішення залученої особи.

#### **14. ПОРЯДОК ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ З ЧИСЛА ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ІНШИХ МАЛОМОБІЛЬНИХ ГРУП НАСЕЛЕННЯ**

105. Порядок обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення при відвідуванні Товариства, визначає умови забезпечення безперешкодного доступу вищезазначених осіб до приміщень Товариства, порядок супроводження осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в приміщеннях Товариства при реалізації права на отримання фінансової послуги цими групами населення.

106. Товариство забезпечує особам з інвалідністю та іншим маломобільним групам

населення нарівні з іншими ефективний доступ до отримання послуг фінансового лізингу.

107. У першочерговому порядку відповідальною особою Товариства уточнюються, якої допомоги потребує маломобільний громадянин або особа з інвалідністю, мета відвідування Товариства, необхідність супроводу.

108. З метою реалізації права на отримання фінансової послуги при відвідуванні маломобільних громадян і осіб з інвалідністю в Товаристві відповідальна особа роз'яснює правила внутрішнього розпорядку Товариства та години прийому громадян і розповідає про особливості будівлі Товариства:

– кількість поверхів; поручнів, інших пристосувань і пристроїв для осіб з інвалідністю стосовно його функціональних обмежень; можливі перешкоди на шляху та ін.;

– структуру Товариства, в якому місці, кабінеті і до кого звернутися з питань, які можуть виникнути.

109. Обслуговування маломобільних громадян або осіб з інвалідністю здійснюється на спеціально облаштованому місці обслуговування (відповідно до ДСТУ і Методичних рекомендацій з правил інклюзивного надання фінансових послуг в установах України, схвалених Рішенням Правління Національного банку України 05 липня 2024 року № 240-рш) в приміщенні, яке також відповідає вимогам щодо доступності відповідних груп населення для отримання фінансової послуги.

110. Після закінчення прийому відповідальна особа Товариства супроводжує маломобільних громадян і осіб з інвалідністю до виходу з приміщення Товариства.

111. При необхідності маломобільні громадяни та особи з інвалідністю можуть заздалегідь погодити з відповідальною особою по телефону необхідний обсяг допомоги при організації доступу в приміщення Товариства із зазначенням дати і часу прибуття, або направити на електронну пошту Товариства відповідний запит.

112. Послуга фінансового лізингу людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення надаються Товариством також шляхом забезпечення / запровадження Товариством:

1) системи дистанційного обслуговування, функціональність якої відповідає функціональності, наявній під час фізичного відвідування приміщення Товариства;

2) безперешкодності окремих процедур, порядків Товариства стосовно споживача (клієнта) під час встановлення (продовження) ділових відносин і надання йому послуг фінансового лізингу;

3) нульової терпимості до будь-яких форм дискримінації споживача (клієнта) за соціальними, фізичними, функціональними чи іншими ознаками або обставинами.

113. Товариство для надання послуг фінансового лізингу людям з інвалідністю та іншим маломобільним групам населення забезпечує дистанційний доступ до послуги шляхом:

-забезпечення інформаційної доступності власного вебсайту,

-порядку встановлення ділових відносин (у межах фінансової послуги) з людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення, включно з порядком проведення ідентифікації, верифікації, відеоверифікації споживачів (клієнтів), віддаленого встановлення (продовження) ділових відносин та порядком підписання споживачами документів установи в паперовій та електронній формах;

- забезпечення інформаційно-технологічної доступності продуктів і послуги для споживача (клієнта) із різними порушеннями функцій органів і систем організму.

114. Працівники Товариства під час надання фінансових послуг усім споживачам (клієнтам), включаючи осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення повинні бути привітними та терпимими до фізичних, ментальних, комунікаційних особливостей споживачів (клієнтів), не обмежуючи їхні права і можливості на підставі їх соціальних чи інших ознак або обставин.

115. Працівники Товариства повинні здійснювати самооцінку та дотримуватися високого рівня інклюзивної привітності відповідно, а також дотримуватися порад щодо комфортного обслуговування людей з різними порушеннями функцій органів і систем організму.

116. Працівники Товариства зобов'язані забезпечити споживачу (клієнту):

- вибір зручного способу обслуговування та/або каналу комунікації залежно від його потреб унаслідок обмеження повсякденного функціонування (у приміщенні, дистанційний, усний, у письмовій формі);

- здійснення належної перевірки споживача (клієнта) – людини з інвалідністю та іншої маломобільної групи населення забезпечено використанням системи дистанційного обслуговування, інших дистанційних каналів зв'язку;

- працівника Товариства, який має навички та вміння, що відповідають потребам споживача (клієнта), до процесу надання йому фінансової послуги;

- зачитування будь-якої інформації від заголовка до кінця (дати) без коментарів і пропусків (у випадках порушення зору), надавати продубльовані інформаційні матеріали кеглем шрифту від 16 друкарських пунктів (для випадків слабозорості споживача (клієнта));

- використання письмової форми мови, якщо виникають складнощі під час усного спілкування з споживачем (клієнтом).

117. Працівник Товариства, який обслуговує людину з інвалідністю або іншої маломобільної групи населення, в обов'язковому порядку повинен переконатися в тому, що споживач (клієнт) правильно почув і зрозумів надану йому інформацію.

118. Обслуговування людей із порушенням слуху здійснюється працівниками Товариства з урахуванням таких умов:

- обслуговування повинно здійснюватися в тихому і добре освітленому місці для спілкування задля того, щоб сторонні шуми або розмови інших осіб не заважали людині сприймати звернену до неї мову;

- протягом комунікації споживач (клієнт) повинен перебувати на відстані одного метра або іншій дистанції, яка є достатньою для продуктивного зчитування інформації з обличчя працівника Товариства (з урахуванням протиепідемічних заходів);

- працівник Товариства повинен привертати увагу людини легким рухом руки або дотиком до плеча чи руки;

- працівник Товариства повинен тримати зоровий контакт, вимовляти слова максимально чітко, розбірливо в уповільненому темпі мови, наділяючи слова мімікою та жестами;

- працівник Товариства повинен представити на окремих паперових носіях інформацію, що містить терміни, реквізити, адреси, а після зустрічі продублювати її споживачу (клієнту) електронною поштою або в інший спосіб для її максимально точного сприйняття;

- працівник Товариства повинен використовувати письмову форму мови, якщо виникають труднощі під час усного спілкування з людиною з порушенням слуху та/або в разі незнання жестової мови.

119. Працівник Товариства перед обслуговуванням людей із порушенням зору повинен:

- коротко описати місцезнаходження людини в приміщенні, поінформувати її про можливі перешкоди на шляху;

- чітко й голосно назвати свої прізвище, власне ім'я, посаду, а також представити поіменно інших учасників діалогу та присутніх, зазначивши, з якого боку перебуває кожен з них;

- звертатися безпосередньо до людини з порушенням зору, а не до її супроводжуючих;

- не відходити від людини з порушенням зору без попередження;

- інформувати людину з порушенням зору про те, що відбувається навколо, про нових оточуючих людей в разі переходу до іншого приміщення.

120. Працівник Товариства перед обслуговуванням людей з порушенням опорно-рухового апарату (мимовільні рухи тіла або кінцівок, церебральний параліч), без кінцівок повинен:

- не запитувати у людини про обставини, за яких вона отримала травму хребта чи ампутацію кінцівки;

- пропонувати свою допомогу ненав'язливо, не ображатися на відмову;
  - встановити контакт на рівні очей, якщо обслуговування здійснюється людиною, яка користується колісним кріслом,
  - не класти речі, документи на колісне крісло людини, яка ним користується;
  - не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за споживача (клієнта)
- ; - підтримувати зоровий контакт та концентруватися на змісті розмови, а не на рухах людини чи її протезах.

121. Працівник Товариства перед обслуговуванням людей з розладами мови, розладами голосу (користуються імітатором голосу, заїкаються або мають інші порушення мовлення) повинен:

- запобігти шумовим перешкодам або забезпечити окреме тихе приміщення;
- не переривати, не виправляти і не закінчувати висловлювання за людиною;
- просити повторити речення повільніше, якщо не зрозуміло з першого разу, або написати фразу, якщо попри все не в змозі зрозуміти людину;
- ставити питання, які потребують коротких відповідей або кивка.

122. Працівник Товариства перед обслуговуванням людей з розладами розвитку мовлення та мови, здібностей до навчання повинен:

- висловлюватися простою та загальновідомою лексикою, коротко і по суті, співвідносити темп своєї мови до можливостей людини;
- артикулювати специфічну термінологію, пов'язану з виконанням споживачем дій або операцій, особливо чітко або представляти її споживачу на паперових носіях;
- розкладати операцію або задачу на кроки та надавати людині час обдумати кожний крок після пояснення;
- надавати інформацію в повному обсязі з використанням ілюстрації або фото під час пояснень (відповідно до потреб споживача під час усної взаємодії);
- за потреби оформити повідомлення або пропозицію письмово, зазначити свої контакти та запропонувати обговорити питання з другом або родиною.

123. Працівники, які обслуговують людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення за погодженням з ними вправі надати інші види допомоги, не передбачені цим Розділом Положення.

## **15. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

124. Це Положення набирає чинності з моменту його затвердження наказом Директора Товариства та діє до його відміни, або до затвердження нового внутрішнього документу, з набранням чинності якого попередній втрачає чинність.

125. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються наказом Директора Товариства та можуть оформлюватись в тому числі шляхом викладення Положення в новій редакції. Прийняття нової редакції Положення автоматично призводить до припинення дії попереднього документу.

**КАРТКА реєстрації усного звернення**

Прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника:

Місце проживання/засоби зв'язку/адреса електронної пошти:

Зміст звернення

Відповідальний структурний підрозділ

Результат розгляду

Спосіб отримання відповіді (письмово /на адресу електронної пошти)

\_\_\_\_\_  
/посада/

\_\_\_\_\_  
/Підпис/

\_\_\_\_\_  
/ім'я та прізвище/