*Затверджено*

*наказом директора ТОВ «ЛК «Д ЕНД Д»*

*№ \_\_\_ від 7 жовтня 2022 року*

**ПОРЯДОК**

**розгляду ТОВ «ЛК «Д ЕНД Д»**

**звернень споживачів фінансових послуг та механізм захисту їх прав**

**1.** У відповідності до цього Порядку розглядаються звернення до Лізингової компанії, які подаються фізичними особами, що належать до категорії споживачів фінансових послуг та вже уклали договір про лізинг або заявили про свій намір скористатися такими послугами в порядку, який передбачений Правилами надання лізингових послуг.

**2.** Поняттям «звернення» у цьому Порядку позначається скарга на дії та/або бездіяльність Лізингової компанії, в результаті яких споживач вважає порушеними свої права чи законні інтереси та/або – запит про надання інформації про послуги чи Лізингову компанію, право на отримання якої гарантовано споживачеві у відповідності до законодавства України.

**3.** Звернення споживача має бути подане у письмовій формі у вигляді паперового або електронного документа.

**3.1.** Звернення у паперовій формі надсилається на поштову адресу Лізингової компанії, що вказана на її офіційному сайті і має містити особистий підпис споживача або його уповноваженого представника.

**3.2.** Звернення у вигляді електронного документа надсилається на адресу електронної пошти Лізингової компанії, що вказана на її офіційному сайті і має бути підписане шляхом накладення на нього кваліфікованого електронного підпису споживача або його уповноваженого представника.

**3.3.** Звернення повинно містити наступні відомості: прізвище та ім’я споживача; адресу за якою зареєстровано місце його проживання; опис дії чи бездіяльності, в результаті яких споживач вважає порушеними свої права або законні інтереси або обґрунтування потреби в отриманні інформації, яка запитується; прохання про дії, які має вчинити Лізингова компанія для усунення порушень, або інформацію, яку необхідно надати.

**4.** Лізингова компанія зобов’язана надати відповідь на звернення споживача впродовж 15 календарних днів з моменту його отримання (включаючи день отримання);

**4.1.** Відповідь на звернення споживача надсилається у письмовій формі у вигляді такого ж документа (паперового чи електронного), в якій було отримано звернення.

**4.2.** Відповідь на звернення споживача надсилається за адресою зареєстрованого місця його проживання, що вказана у зверненні (у випадку оформлення у вигляді паперового документа) або на електронну адресу, з якої надійшло звернення (у випадку оформлення у вигляді електронного документа).

**4.3.** У своїй відповіді Лізингова компанія зобов’язана викласти пояснення щодо дій чи бездіяльності, в результаті яких споживач вважає порушеними свої права або законні інтереси, та надати відповідь про задоволення чи відмову в задоволенні прохання споживача (з обґрунтуванням такої відмови).

**5.** Подання та розгляд звернень споживачів відбувається з урахуванням тих прав і обов’язків споживача та Лізингової компанії, які визначені наступними Законами України: «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про фінансовий лізинг», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних».

**6.** У тому випадку, якщо споживач не отримав відповіді на своє звернення або вважає отриману відповідь незадовільною він може звернутися із скаргою до офіційного Інтернет-представництва Національного банку в порядку, що визначений в розділі «Звернення громадян» за наступним посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

**7.** Для позасудового вирішення скарг споживачів Лізинговою компанією не створються спеціальні органи, однак це не виключає можливості використання засобів вирішення спорів, які передбачені Законом України «Про медіацію».

**8.** У Лізинговій компанії не перебачено передбачено гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що можуть застосовуються для врегулювання спорів із споживачами.

**9.** Контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості здійснюється директором Лізингової компанії.

**9.1.** Вартість послуг осіб, залучених до надання фінансових послуг, а також перелік інших істотних умов договорів, у відповідності до яких такі послуги надаються, повинні визначатися за письмовим погодженням із директором Лізингової компанії;

**9.2.** У тому випадку, якщо особою, яка була залучена до надання послуг, заявлено пропозицію про надання послуги на умовах, які є менш вигідні, ніж ті, що були попередньо погоджені із директором Лізингової компанії, то уповноважена особа Лізингової компанії, яка здійснює організацію надання такої послуги, зобов’язана утриматись від угоди до моменту отримання згоди споживача на укладення договору на нових умовах.

**9.3.** Особи, залучені до надання фінансових послуг для врегулювання простроченої заборгованості зобов’язанні письмово погоджувати із директором Лізингової компанії перелік засобів та методів, які будуть використовуватися для врегулювання такої заборгованості або умови їх вчинення.

**9.4.** У тому випадку, якщо споживачем заявлено про використання не погоджених у порядку, що зазначений в пункті 9.3 цього Порядку, методів чи засобів, то договір з особою, яка припустилася такого порушення, припиняється.

**10.** Персональні дані споживачів фінансових послуг збираються, зберігаються і використовуються виключно з метою укладення та належного виконання договорів про надання фінансових послуг.

**10.1.** Персональні дані споживачів фінансових послуг не можуть накопичуватися в іншій формі, та зберігатися в інший спосіб, ніж це передбачено в пунктах 23-25 Правил про надання послуг фінансового лізингу, які містяться на офіційному сайті Лізингової компанії за посиланням <https://www.ddleasing.com.ua/o>

**10.2.** Персональні дані споживачів фінансових послуг не можуть бути використані з будь-якою іншою метою, окрім та, що визначена в пункті 10 цього Порядку.

**10.3.** Про факт збирання, зберігання та використання персональних даних з метою, яка вказана у пункті 10 цього порядку кожен споживач повинен бути поінформований до моменту, коли відбудеться передача таких даних Лізинговій компанії, а його згода на таку обробку персональних даних має бути оформлена письмово.

**10.4.** Якщо споживач відмовився надавати письмову згоду на обробку персональних даний Лізинговою компанією, то всі правовідносини, які були спрямовані на укладення з ним договору про надання послуг фінансового лізингу припиняються, а сам договір – не укладається.

**10.5.** Ті персональні дані, які могли бути надані споживачем до моменту укладення договору, в разі, коли договір не укладений, зберігаються Лізинговою компанією протягом 1 року з моменту їх отримання, виключно з метою збереження доказів на випадок оскарження споживачем правомірності відмови в укладенні з ним договору про надання послуг фінансового лізингу.