

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СТАРМІЙ»
(витяг)**

2. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

2.1. Права та обов'язки Товариства та Споживача фінансових послуг:

2.1.1. Споживач зобов'язаний:

- відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- оцінити власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням фінансової послуги;
- звертатися у разі необхідності до ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» за роз'ясненням щодо умов надання фінансової послуги перед її отриманням;
- надавати на вимогу ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання фінансової послуги та під час виконання договору, укладеного з ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», у тому числі з метою виконання ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» функцій суб'єкта первинного фінансового моніторингу та дотримання інших вимог законодавства України, яке регулює діяльність у сфері надання фінансових послуг;
- дотримуватися умов кредитного договору з ТОВ «ФК «СТАРМІЙ»;
- дотримуватися вимог щодо оформлення та подання звернень та скарг до ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», встановлених відповідно до законодавства України.

2.1.2. Споживач має право на:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття Споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законодавством;
- 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;
- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- подання звернення/скарги до ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» щодо діяльності Товариства з надання фінансових послуг;
- одержання відповіді про результати розгляду звернення (в усній або письмовій формі залежно від форми звернення).

2.1.3. ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» зобов'язане:

- об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати та вирішувати звернення Споживачів у встановлені законодавством строки/терміни;
- організовувати та перевіряти стан розгляду звернень Споживачів, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують;
- повідомляти Споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернень;

- розкривати Споживачам, визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» та іншу інформацію, право на отримання якої Споживачем визначено законодавством;

- дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів;

- забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги.

2.1.4. ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» має право:

- повернути Споживачу фінансових послуг його звернення без розгляду, якщо звернення оформлене без дотримання вимог чинного законодавства і не містить обов'язкової інформації;

звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство;

повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» надало обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;

в інших випадках, передбачених чинним законодавством;

- вимагати надання Споживачем додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;

- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення;

- відмовити Споживачу у наданні фінансової послуги у випадках, передбачених законодавством та/або внутрішніми документами ТОВ «ФК МБК».

2.2. Загальний порядок вирішення спорів передбачає пріоритетне вирішення суперечок щодо наданих ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» фінансових послуг шляхом переговорів.

2.3. Особливості укладання договору у формі електронного документа.

2.3.1. Договір надається Споживачу для підписання після здійснення належної перевірки Споживача відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення фінансового моніторингу.

2.3.2. Оригінал договору, що укладається у вигляді електронного документа, повинен містити:

- електронний підпис Споживача з урахуванням вимог законодавства України;
- кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу;

- дату та час його укладення;

- адресу вебсайту Товариства в шаблоні [URL доменне ім'я вебсайту];

- відомості про:

технологію (порядок) його укладення;

порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору;

спосіб (способи) ідентифікації та верифікації Споживача з урахуванням вимог, визначених нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу;

- узгоджений сторонами спосіб надсилання (повторного надсилання) підписаного договору споживачу;

- умови виготовлення та отримання засвідчених копій договору на папері з електронного документа.

2.3.3. Примірник договору, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються споживачу одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

2.3.4. Електронна версія договору повинна бути в форматі, який відображається на екранах різних технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності (зміст тексту договору не втрачено і не змінено з моменту його укладення) та читабельності.

2.4. Порядок захисту персональних даних споживачів.

2.4.1 ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» здійснює діяльність з надання фінансових послуг з урахуванням правових відносин, пов'язаних із захистом і обробкою персональних даних.

2.4.2 Обробка персональних даних здійснюється з метою

- укладення та виконання правочину, стороною якого є Споживач, як суб'єкт персональних даних, або який укладено на користь Споживача, як суб'єкта персональних даних, чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу Споживача, як суб'єкта персональних даних;

- виконання обов'язку Товариства як володільця персональних даних, що передбачений законодавством, зокрема Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;

- на підставі згоди Споживача на обробку його персональних даних з метою надання інформації про маркетингові пропозиції, послуги Товариства.

2.4.3 Персональні дані Споживачів (інформація про фізичну особу) є інформацією з обмеженим доступом та відноситься до конфіденційної інформації.

2.4.4 Обробка персональних даних здійснюється відкрито і прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеним цілям такої обробки.

2.4.5 Використання персональних даних передбачає будь-які дії Товариства як володільця персональних даних щодо обробки цих даних, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних розпорядникам або третім особам, що здійснюється за згодою Споживача чи відповідно до законодавства.

2.4.6 Забороняється обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних за виключенням випадків визначених законодавством.

2.4.7 При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законодавством, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

2.4.8 При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб,

взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

3. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

3.1. Усі дії Товариства з врегулювання простроченої заборгованості ґрунтуються на принципах законності та забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій боржників.

3.2. Взаємодія із Споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості полягає в

- наданні Споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги;
- інформуванні іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором;
- здійсненні будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості.

3.3. Взаємодія із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;
- 2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.4. Під час першої взаємодії Товариства із споживачем, у рамках врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити споживачу:

- 1) своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;
- 3) правову підставу взаємодії;
- 4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства.

3.5. У разі звернення Товариства до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб Споживача, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в договорі про надання споживчого кредиту, укладеного із споживачем.

3.6. Після першої взаємодії по врегулюванню простроченої заборгованості, на вимогу Споживача Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії розрахунок простроченої заборгованості, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем до моменту надання вищевказаного розрахунку простроченої заборгованості.

3.7. Моментом надання Товариством Споживачу розрахунку простроченої заборгованості є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством, підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю розрахунку простроченої заборгованості - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило розрахунок простроченої заборгованості Споживача, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, раніше зазначеного 10-денного строку.

3.8. Товариство здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Товариство попереджає Споживача його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Товариство забезпечує зберігання носіїв інформації, на яких зафіксовано таку взаємодію протягом трьох років після такої взаємодії.

3.9. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

3.10. Контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та врегулювання простроченої заборгованості.

3.10.1 У випадку залучення третіх осіб на умовах аутсорсингу до надання фінансових послуг або врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане здійснювати постійний контроль за діями аутсорсерів та несе повну відповідальність за дотримання вимог чинного законодавства, зокрема нормативно-правових актів Національного банку України.

3.10.2 Договір про залучення третіх осіб до надання фінансових послуг або врегулювання простроченої заборгованості (агентський договір, договір аутсорсингу) укладається у письмовій формі. У договорі визначається періодичність та порядок здійснення Товариством контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань за договором.

3.10.3 Взаємодія Товариства, а також інших фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

4.1 Кожен Споживач фінансових послуг ТОВ «ФК «СТАРМІЙ», має право звернутися до ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» як надавача фінансових послуг, а ТОВ «ФК «СТАРМІЙ» зобов'язане розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України з дотриманням відповідних процедур та строків розгляду.

4.2 Робота зі скаргами та зверненнями.

4.2.1 Робота зі скаргами та зверненнями в Товаристві відбувається із урахуванням Закону України «Про звернення громадян».

4.2.2 Основними принципами розгляду скарг та звернень у Товаристві є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строків;
- забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання скарг та звернень.

4.2.3 Звернення споживачів фінансових послуг, що оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Розгляд звернень Споживачів здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

4.2.4 Звернення Споживачів можуть бути усними чи письмовими. Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів Товариства. Письмове звернення має відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» та надсилається на поштову адресу Товариства або в електронному вигляді на електронну адресу Товариства.

Звернення або скаргу можна надіслати на адреси:

Поштова адрес: Україна, 04176, місто Київ, вул. Електриків, будинок 29А, кімната 118

Електронна адреса: info@starmiy.com;

Звернення або скаргу можна подати в усній формі за телефоном: +38(095)2289491.

4.2.5 Реєстрація скарг та інших звернень, які надходять до Товариства здійснюється в день їх надходження до Товариства у відповідному реєстрі вхідної кореспонденції уповноваженим на це співробітником.

4.2.6 Опрацювання звернень:

Опрацювання телефонних звернень здійснюється працівниками Товариства безпосередньо після отримання звернення. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної Споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою, особисто за місцезнаходженням Товариства).

Опрацювання звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються працівниками Товариства протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства.

Усі звернення реєструються в загальному порядку відповідно до правил діловодства в Товаристві. Телефонні звернення реєструються з позначкою щодо способу передачі тексту (телефонограма) із зазначенням часу її отримання, прізвища працівника, який отримав телефонограму, прізвище і номер телефону Споживача.

Звернення, які надійшли на електронну або поштову адресу Товариства, після реєстрації, передаються для розгляду і підготовки відповіді працівникам, до сфери повноважень яких входять питання щодо яких надійшло звернення.

4.2.7 Відповідь на звернення надається заявнику таким самим способом, яким отримано, якщо інше не обумовлено із заявником.

4.2.8 Анонімні звернення розглядаються у випадках, коли в них міститься інформація, що може привести до втрат (збитків) або до репутаційних ризиків для Товариства. Відповіді на анонімні звернення не надаються. Не розглядаються звернення від осіб, визнаних судом недієздатними.

4.2.9 В разі необхідності для реагування на скаргу та оцінки можливого негативного впливу на Товариство долучаються незалежні експертні треті сторони.

4.2.10 Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

Категорія звернень/скарг	Термін надання відповіді (календ. дні)
Звернення, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
Звернення, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання
Складні випадки скарг та інших звернень	не більше 45 днів з моменту отримання

4.2.11 Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

4.2.12 Відповідь за результатами розгляду звернень/скарг (за необхідності) надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

4.2.13 Товариство розглядає звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

4.2.14 Товариство забезпечує конфіденційність інформації про надавачів скарг та інших звернень, а також конфіденційність їх змісту за виключенням випадків, коли розкриття такої інформації дозволяється або вимагається законодавством.