

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Директора  
ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ»

№ 11/01/2024-1 від 11 січня 2024 року

Директор  
ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ»



Володимир ЯЗОВИЦЬКИЙ

**ПОРЯДОК**  
**РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ФІНАНСОВОГО**  
**ЛІЗИНГУ**  
**ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ»**  
(нова редакція)

м. Київ 2024р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Це Порядок розгляду звернень споживачів послуг фінансового лізингу ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ» (нова редакція) - далі – Порядок - встановлює порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів послуг фінансового лізингу до ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ» (надалі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів послуг фінансового лізингу в Товаристві (надалі Споживачі).
- 1.2. Порядок розроблений відповідно до Цивільного кодексу України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про фінансовий лізинг», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг (затверджено Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023р. № 199), інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та інших нормативно-правових актів України.
- 1.3. Порядок розроблений в т.ч. на підставах забезпечення повного дотримання чинного законодавства під час розгляду звернень Споживачів до Товариства, недопущення порушення прав Споживачів.
- 1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:
  - Відповідальний працівник** – працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі Споживачами, та за розгляд звернень Споживачів до Товариства - призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі Споживачами фінансових послуг, розгляд звернень Споживачів.
  - Вебсайт** – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за адресою <https://bl-leasing.com.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних (в т.ч. ФОП) та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет.
  - Заявник** – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.
  - Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
  - Споживач фінансових послуг (Споживач)** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу фінансового лізингу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;
  - Третя особа** – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.
- 1.5. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

## 2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГИ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ

- 2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.
- 2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному Вебсайті інформує споживачів послуг фінансового лізингу щодо наступних 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: [office@bl-leasing.com.ua](mailto:office@bl-leasing.com.ua) чи поштову адресу Товариства:



- України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його «Гарячої лінії»;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його «Гарячої лінії»;
  - про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.
- 2.3. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг публікує на своєму сайті інформацію, вимоги щодо розміщення якої встановлені чинним законодавством.
- 2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги фінансового лізингу; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики послуги фінансового лізингу (в т.ч. шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, в проектах договору фінансового лізингу).

### 3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

- 3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг фінансового лізингу, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.
- 3.1.1. **Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- 3.1.2. **Пропозиція (зауваження)** – звернення Заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.
- 3.1.3. **Заява (клопотання)** – звернення Заявника 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.
- 3.1.4. **Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.
- 3.2. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у спосіб:
- Поштою
  - E-mail
  - особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства.

Усі звернення повинні за змістом та за способом підписання відповідати вимогам законодавства України про звернення громадян.

- 3.3. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є:
- неупередженість;
  - об'єктивність;
  - дотримання вимог чинного законодавства;
  - додержання строків розгляду, передбачених законодавством;
  - попередження можливості виникнення у майбутньому подібних ситуацій.
- 3.4. Товариство аналізує отримані звернення споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг які не надсилали

- звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.
- 3.5. Товариство включає до письмового повідомлення Споживача про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України.
  - 3.6. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних Споживача фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.
  - 3.7. Товариство веде окремий облік скарг Споживачів та відповідей Товариства на них, а також веде окремий облік позовних заяв Споживачів до Товариства (як відповідача) за позовами про порушення прав споживачів.

#### **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ**

- 4.1. Вимоги до оформлення звернень Споживачів визначені Законом України «Про звернення громадян».
- 4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення Споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):
  - 4.2.1. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження.
  - 4.2.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного працівника-виконавця.
  - 4.2.3. Первинний розгляд звернення проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.
  - 4.2.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.
  - 4.2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.
  - 4.2.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж Споживача з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
  - 4.2.7. Звернення розглядаються і вирішуються у термін визначені Законом України «Про звернення громадян».

#### **5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ ТА ДО ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ**

- 5.1. Споживач має право звернутися до Національного банку України з питань захисту прав споживачів. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг (в т.ч. і фінансового лізингу), регулює дії небанківських фінансових установ щодо Споживачів.



- 5.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.
- 5.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:
- Звернення на Гарячу лінію **Національного Банку України** за телефоном **0-800-505-240** або за телефоном **+380 44 298 65 55**
  - створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет- представництва **Національного банку України**: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.
  - направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
  - надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.
  - подати письмове звернення на адресу: 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

- 5.4. Споживач має право звернутися також до Держпродспоживслужби шляхом:
- Звернення на Гарячу лінію (Call-центр **Держпродспоживслужби**) за телефоном **+380 50 230 04 28** або за телефоном **+380 44 298 65 55** або за телефоном **+380 44 364 77 80**
  - направити електронне звернення на електронну пошту [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua) або [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)
  - надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Б. Грінченка, 1, м. Київ, 01001.

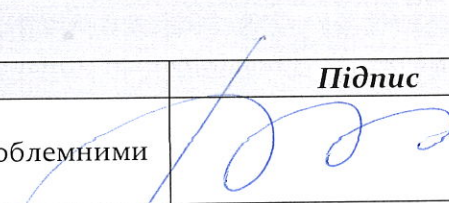
## 6. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 6.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:
- 6.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства.
- 6.2. У порядку, визначеним Цивільним процесуальним кодексом України, Споживач має право звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.

## 7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 7.1. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок діє в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.
- 7.2. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства.

Зміст ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ ТОВ «БЛ ЛІЗИНГ» (нова редакція) погоджено:

Посада, ПІБ	Підпис	Дата
Начальник відділу по роботі з корпоративними клієнтами та проблемними активами Картавенко О.В.		11.01.2024р.