

ЗАТВЕРДЖЕНО
ПРОТОКОЛОМ
Загальних зборів учасників ТОВ «ДЕВЕЛОП ФІНАНС»
№ 25/1 від 05.01.2022 року

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕВЕЛОП ФІНАНС»**

ЗМІСТ

Розділ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
Розділ II. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.....	3
Розділ III. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ.....	4
Розділ IV. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ.....	5
Розділ V. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	6
Розділ VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	6
Розділ VII. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.....	8
Розділ VIII. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ.....	9
Розділ IX. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	9

Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Даний Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг (надалі – **Порядок**) Товариства з обмеженою відповідальністю «ДЕВЕЛОП ФІНАНС» (надалі – **Товариство**) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до Товариства, порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений у відповідності до вимог Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 153 від 24.12.2021 року, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» № 2664-III від 12.07.2001 року, Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 року, Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991 року, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України № 348 (348-97-п) від 14 квітня 1997 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані в установленому чинним законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.

Розділ ІІ. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. В Порядку основні терміни вживаються в такому значенні:

– **Відповідальний працівник** – працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, який призначається на рівні виконавчого органу (директором) Товариства, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав;

– **Веб-сайт** – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою: <http://www.develop-finance.com.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет та який використовується як офіційний сайт Товариства для просування своїх послуг на фінансовому ринку України;

– **Споживач фінансових послуг (Споживач)** — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу у Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

- **Заявник** – Споживач фінансових послуг/третя особа або його представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України;
- **Звернення** — викладені Споживачем та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;
- **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 чинним законодавством України порядку.

Інші терміни вживаються у цьому Порядку в значеннях, наведених в законодавчих та нормативно-правових актах України.

Розділ III. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

3.1. 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.

3.2. Товариство, публікуючи цей Порядок на власному веб-сайті: <http://www.develop-finance.com.ua/>, інформує споживачів фінансових послуг 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 офіційну електронну адресу: **office@develop-finance.com.ua**, чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- 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 довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх порушених прав та інтересів відповідно до чинного законодавства України.

3.3. Товариство під час інформування клієнта про фінансову установу та фінансові послуги, що нею надаються, публікує на своєму веб-сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про споживче кредитування», Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 100 від 05 жовтня 2021 року), в тому числі, але не виключно:

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

3.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації Споживачу відповідно до вимог чинного законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

Розділ IV. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

4.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством фінансових послуг, 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, **у наступній формі:**

1) **Звернення** – викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

2) **Пропозиція (зауваження)** – звернення Заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань;

3) **Заява (клопотання)** – звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та іншим чинним законодавством України їх прав і законних інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його працівників або посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності;

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

4.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуально), так і групою осіб (колективно), а також викладається в усній або письмовій формах.

4.3. Звернення може бути подано/направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, **а саме:**

– **засобами поштового зв'язку** (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою, за адресою місцезнаходження Товариства: Україна, 01001, м. Київ, провулок Рильський, будинок 4, поверх 6. Звернення повинно бути підписано Заявником.

– **на офіційну електронну адресу:** office@develop-finance.com.ua. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».

– **звернутись за офіційним контактним номером телефону:** (097) 185-59-12.

– **особисто** звернутися за адресою місцезнаходження Товариства.

4.4. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

4.5. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України № 348 (348-97-п) від 14 квітня 1997 року.

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

- отримує та реєструє Звернення;
- здійснює первісну оцінку Звернення;
- відповідальний працівник Товариства розглядає звернення;
- інформує клієнта про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

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

4.8. Товариство включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення клієнта; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог клієнта; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі

виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства чи його технологічного партнера.

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

4.10. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

Розділ V. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Вимоги до оформлення звернень громадян визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

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

5.2.1. Письмове звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою (в т.ч. кур'єрською службою) або електронною поштою (електронне звернення).

5.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника (або місце перебування фізичної особи – резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи – нерезидента в Україні), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко.

5.3.1. Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

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

5.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п. 5.3. цього Порядку, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, посиланнями на законодавство України, не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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

5.6. Письмове звернення споживача фінансових послуг без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи – резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи – нерезидента в Україні), не підписане заявником (групою заявників), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

5.7. Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті і споживачу фінансових послуг повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає виконавчий орган (директор) Товариства або уповноважена особа, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав таке звернення.

5.8. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку через офіційний контактний номер телефону Товариства за консультацією з приводу питань, пов'язаних з діяльністю Товариства (щодо фінансових послуг, що надаються Товариством).

Розділ VI. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. **Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в т.ч. кур'єрською службою доставки):**

6.1.1. письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду;

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

6.1.3. первинний розгляд звернення проводиться виконавчим органом (директором) Товариства, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення;

6.1.4. звернення розглядаються і вирішуються у термін **не більше одного місяця від дня їх надходження**, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, виконавчий орган (директор) Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів;

6.1.4.1. загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення Заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий (вихідний, святковий) день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається наступний робочий день, що настає за вихідним або святковим днем;

6.1.5. офіційна відповідь на Звернення, яке надійшло Товариству у письмовій (у паперовій формі), направляється Товариством Заявнику на поштову адресу, яку було вказано у Зверненні.

6.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення):

6.2.1. усі письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, безпосередньо розглядаються виконавчим органом (директором) Товариства;

6.2.2. якщо розгляд отриманого звернення відноситься до компетенції іншого структурного підрозділу, директор Товариства призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення;

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

6.2.4. якщо звернення, яке надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Товариством Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було вказано у Зверненні;

6.2.5. датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий (вихідний, святковий) день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день, що настає за вихідним або святковим днем.

6.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг або звернення, подані під час особистого прийому громадян:

6.3.1. Усні звернення споживачів фінансових послуг розглядаються Відповідальним працівником або безпосередньо виконавчим органом (директором) Товариства.

6.3.2. Особистий прийом споживачів фінансових послуг ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за адресою місцезнаходження Товариства.

6.3.4. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за офіційним контактним номером телефону: (097) 185-59-12. Під час здійснення запису на особистий прийом відповідальний працівник Товариства інформує споживача фінансових послуг про:

- дату, час та місце проведення особистого прийому;
- необхідність мати з собою документи, що посвідчують особу Споживача або документи для посвідчення повноважень представника Споживача (довіреність, договір);
- порядок доступу до приміщення відповідно до вимог пропускнуго режиму;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому.

6.3.5. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

6.4. Заявник може подати/направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

6.4.1. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати/направити звернення на офіційному веб-сайті НБУ у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection> шляхом:

- звернутися на лінію контакт-центру Національного Банку України за телефоном: 0-800-505-240;
- створити електронне звернення у розділі «Звернення громадян» на офіційному веб-сайті НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
- направити електронне звернення на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua
- надіслати письмове звернення листом разом з відповідними документами на адресу: Україна, 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9.

6.5. Звернення та запити, що надходять до Товариства від органів, які здійснюють регулювання та нагляд за діяльністю Товариства, звернення Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ та/або безпосередньо від Національного банку України та від інших державних чи правоохоронних органів, що звертаються в інтересах громадян (Споживачів) розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.7. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян (Споживачів), розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян (Споживачів), розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

6.8. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і Заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте Товариством рішення.

Розділ VII. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, **точної та достовірної інформації**:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;
- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

7.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про споживче кредитування», іншим нормативно-правовим актам Національного банку України.

7.3. Порядок укладення договору у формі електронного документа між Товариством і Споживачем передбачено ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФАКТОРИНГУ, ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ І НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ, ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ ГАРАНТІЙ, ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ, опублікованими на веб-сайті Товариства у розділі «Правила».

7.4. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, що підтверджується особистим підписом споживача фінансових послуг на іншому примірнику укладеного договору (підписом на кожній сторінці договору).

7.5. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна загальна вартість послуг за надану Товариством фінансову послугу для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови.

7.6. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта (Споживача) порівняно з правами, встановленими чинним законодавством України;
- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого Споживача;
- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за:

- 1) реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги;

- 2) дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору;

- 3) дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

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

7.8. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб (працівників), залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості у власних інтересах, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством та інших нормативно-правових актів Національного банку України.

7.9. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг передбачено ПОРЯДКОМ ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ДЕВЕЛОП ФІНАНС», опублікованим на веб-сайті Товариства у розділі «**Про компанію**».

Розділ VIII. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

8.1.1. споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на офіційну електронну адресу: office@develop-finance.com.ua та/або поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

8.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом VI цього Порядку.

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

- за місцезнаходженням Товариства (згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України);

- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача (згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України).

Розділ IX. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Порядок затверджується загальними зборами учасників Товариства та погоджується директором Товариства.

9.2. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається виконавчий орган (директора) Товариства.

9.3. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 (три) роки.

9.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів (у разі їх наявності) є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

9.5. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України.

9.6. Письмові (у паперовій формі) та електронні Звернення та відповіді на них зберігаються Товариством протягом 3 (трьох) років.

9.7. Порядок підлягає обов'язковому розміщенню на офіційному Веб-сайті Товариства.

Директор ТОВ «ДЕВЕЛОП ФІНАНС»

Вадим БАРАНІВСЬКИЙ