

«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
Наказом директора  
ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ»  
№ 1-ОД від 20.05.2024 р.

**ПОРЯДОК  
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ  
ТА ПОРЯДОК  
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ»  
ТА ІНШИХ ОСІБ  
(нова редакція)**

**м. Львів – 2024 р.**

## **З М І С Т**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО КОМПАНІЇ
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ
4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ
5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ
6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ
8. КОНТРОЛЬ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ
9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА
11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ
13. Додаток № 1
14. Додаток № 2

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії із споживачами та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ» та інших осіб (надалі - Порядок), визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів послуг ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ» та інших осіб (надалі – Заявники), що надходять до ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ» (надалі – Компанія) всіма доступними для Заявників засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

Порядок встановлює порядок розгляду звернень Заявників, а саме:

- опис взаємодії працівників Компанії при роботі зі зверненнями Заявників відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- організаційні засади процесу розгляду Звернень;
- регламентує терміни розгляду Звернень працівниками Компанії;
- встановлює порядок підготовки, погодження та надання Заявникам відповідей на їх Звернення;
- проведення аналізу результатів обробки звернень Заявників.

1.2. Розгляд звернень Заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3. Компанія, публікуючи даний Порядок на власному Вебсайті: <http://fcmc.uaфин.net/>, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Компанії звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Компанії шляхом направлення листів на електронну адресу чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Компанії;
- про можливість усного звернення за телефонами Компанії;
- 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 прав та інтересів відповідно до законодавства України.

1.4. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Компанією в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про електронну комерцію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- Закон України «Про споживче кредитування»
- Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 29 грудня 2023 року № 199 (надалі – Положення);
- інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.5. Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

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

**Заявник** — Споживач послуг Компанії, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Компанії зі Зверненням;

**Споживач** — фізична особа, юридична особа, фізична особа-підприємець, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання йому послуг Компанією.

**Вебсайт** — інтернет-сторінка Компанії з доменним ім'ям: <http://fcmc.uafin.net/>.

**Компанія** – юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАКС КАПІТАЛ» (ТОВ «ФК «МАКС КАПІТАЛ»)), код ЄДРПОУ 43642406.

**Кредит** – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Компанією (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

**Договір** – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Компанією та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

**Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень)** – електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли в Компанію будь-яким засобом зв'язку;

**Журнал вихідної кореспонденції** - електронний журнал, що розташований на віддаленому ресурсі (Google-Диск) в мережі Internet, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

**Національний Банк України (НБУ)** – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

**Органи державної влади (державні органи)** – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в законодавчих та нормативно-правових актах.

1.6. Вимоги і порядок, викладені у цьому Порядку, є обов'язковими для виконання всіма працівниками Компанії, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

1.7. Захист прав споживачів фінансових послуг Компанії ґрунтується на таких принципах:

1) забезпечення Компанією відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

2) забезпечення Компанією своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

3) забезпечення відповідальної ділової поведінки Компанії та її уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги);

4) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг Компанії від шахрайства та зловживань;

5) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Компанії;

6) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг Компанії.

1.8. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг Компанії такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого споживача.

1.9. Відповідно до вимог частини п'ятої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» Компанія до укладення зі споживачем договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про:

- 1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;
- 2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
  - а) мінімальний строк дії договору;
  - б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
  - в) порядок внесення змін до договору;
- 3) механізми захисту прав споживачів:
  - а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
  - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- 4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

1.10. Також Компанія до укладення зі споживачем договору про надання фінансової послуги інформує споживача про те, що Компанія подає інформацію про операції за видами фінансових послуг до Кредитного реєстру Національного банку України (інформаційної системи, що забезпечує збирання, накопичення, зберігання, зміну, використання та поширення (надання) інформації про кредитні операції надавачів фінансових послуг та про стан виконання зобов'язань за такими операціями, аналіз та класифікацію кредитів та інших фінансових зобов'язань) в порядку, визначеному Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Кредитодавець (Компанія) зобов'язаний подавати до Кредитного реєстру інформацію, передбачену Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України, один раз на місяць та оновлювати таку інформацію станом на перший день місяця, наступного за звітним.

## **2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАВАННЯ ДО КОМПАНІЇ**

2.1. У Зверненні має бути зазначено:

2.1.1. У Зверненні фізичної особи – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.2. У Зверненні фізичної особи-підприємця – вказівка на статус підприємця, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.3. У Зверненні юридичної особи – найменування, код ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.4. У Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (Народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи) – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Компанії, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

**УВАГА:** Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі) або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.3. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.п. 2.1, 2.2 цього Порядку повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через тридцять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо звернення подано фізичною особою.

2.4. Звернення, що направляються на розгляд Компанії можуть бути оформлені наступним чином:

2.4.1. **Письмово в паперовій формі**, оформлені за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку, та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Компанії.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника 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 порядку.

2.4.2. **Письмово в електронній формі**, оформлені за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку, та направлені на електронну пошту (e-mail) Компанії, що розміщена на Вебсайті.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

2.4.3. **Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за юридичною адресою Компанії** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень), з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

2.5. Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальним працівником Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

2.5.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Компанії по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. **Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Компанії** зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до внутрішніх положень Компанії.

2.5.2. Звернення, що подаються відповідальному працівнику компанії під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

2.5.3. Письмові Звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Компанії у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Компанії, здійснює відповідальний працівник Компанії за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Компанії, який в залежності від змісту отриманого Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

2.6. Реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників здійснюється відповідальним працівником Компанії за приймання усних Звернень. Після приймання усного звернення відповідальний працівник Компанії за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі

листа електронної пошти та направляє його відповідальному працівнику Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень для подальшої передачі Звернення працівнику компанії, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

### **3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ**

3.1. Після отримання Звернення працівник Компанії, відповідальний за надання відповіді на Звернення, приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

3.2. Відповідальний працівник Компанії не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

3.3. Відповідальний працівник Компанії готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Компанії у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику Компанії необхідно задіяти інший структурний підрозділ Компанії, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Компанії в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник Компанії виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Компанії або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Компанії або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Компанії в Журналі вихідної кореспонденції. Відповідальний працівник Компанії після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Компанії та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо Звернення надійшло в Компанію в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу та/або адресу для листування. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді скан-копії належним чином оформленої відповіді Компанії на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Компанії.

3.7. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/поважання/скаргу про роботу Компанії (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передачу у відповідальному працівнику Компанії, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Компанії за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи Компанії.

3.8. Електронні звернення громадян, що надходять в Компанію електронною поштою (e-mail) щоденно отримуються відповідальними працівниками Компанії, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Компанії та передається на розгляд.

3.9. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.10. Звернення юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців розглядаються Компанією в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

3.11. Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

3.12. Рішення, прийняте Компанією під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

3.13. Подання Звернення до Компанії або до Національного банку України не позбавляє Заявника права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

### 3.14. ЗВЕРНЕННЯ ЗАЯВНИКІВ ДО КОМПАНІЇ ПРИЙМАЮТЬСЯ:

- за адресою Компанії: 79048, Львівська обл., місто Львів, вул. Угорська, будинок 14;
- за електронною адресою Компанії: [tov\\_fmcc@ukr.net](mailto:tov_fmcc@ukr.net)
- за телефонами Компанії: +38(067)-326-89-15,+38(032)-242-00-80 (у робочі дні з 10:00 по 18:00);

### 3.15. РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ:

#### **Національний банк України:**

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Довідка телефонів НБУ: (38 044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33,

(044) 253-77-50

Контакт центр (пн-чт 9:00-18:00, пт 9:00-16.45): 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

Офіційний сайт: [bank.gov.ua](http://bank.gov.ua)

Гіперпосилання на розділ “Звернення громадян” сторінки офіційного Інтернет – представництва НБУ щодо захисту прав споживачів <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

#### **Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба):**

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

<https://dpss.gov.ua/contacts>

Електронна адреса: [info@dpss.gov.ua](mailto:info@dpss.gov.ua)

Контактні телефони: приймальня (044) 279-12-70

Цілодобова Гаряча лінія (Call-центр)

(050) 230 04 28 або (044) 364 77 80

Офіційний сайт: [dpss.gov.ua](http://dpss.gov.ua)

## **4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ**

4.1. Прийом відповідальним працівником усних Звернень споживачів здійснюється на гарячу лінію Компанії за номерам телефонів, зазначених у цьому Порядку та розміщеними на Вебсайті Компанії.

4.2. Графік роботи гарячої лінії з прийому усних Звернень Компанією: у робочі дні з 10:00 по 18:00

4.3. Відповідальним працівником Компанії в телефонному режимі розглядаються наступні

Звернення:

- Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику;
- Звернення щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг;
- Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій.

Звернення, щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг із копією квитанції про оплату передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Компанії. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику протягом 10 робочих днів.

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4. Відповідальний працівник Компанії під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- ❖ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Компанії;
- ❖ вести розмову українською мовою;
- ❖ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- ❖ надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- ❖ подякувати за телефонний дзвінок;
- ❖ у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

4.5. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Компанії, працівник перевіряє інформацію в Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультиється з юристом Компанії.

Якщо запит не виконаний, працівник Компанії інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник Компанії зв'язується з працівником Компанії, відповідальним за підготовку відповіді на Звернення, для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

4.6. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Компанії фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

4.7. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Компанії, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення в Компанію та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

## 5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Компанії в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Компанії в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Компанії та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## 6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

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

- Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців - 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) Компанією;
- Запит поліції – протягом **10 (десяти) робочих днів** від дня їх отримання (реєстрації) Компанією або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – протягом **5 (п'яти) робочих днів** з дня його отримання (реєстрації) Компанією. 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;

- Запити від народних депутатів України - не більше **30 (тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом **10 (десяти) днів**;
- Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Компанії погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

6.2. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати **45 (сорок п'яти) днів**.

6.3. Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше 15 (п'ятнадцяти) днів** надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Компанією завершується.

6.4. Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом **3-х (трьох) робочих днів**. Звернення які потребують додаткового вивчення – протягом **5 (п'яти) робочих днів**. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Компанії у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

## **7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ**

### *Особливості звернень щодо укладення Договору в результаті шахрайських дій*

7.1. Звернення Заявників щодо повідомлення Компанії про укладення Договору в результаті шахрайських дій повинні супроводжуватися наданням Компанії Заявником оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника.

7.2. До надання Заявником Компанії оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань звернення Заявника розглядається в загальному порядку.

7.3. З дати надання Заявником до Компанії оригіналу витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості підтверджуючого документу щодо підозри стосовно укладення Договору в результаті шахрайських дій, вчинення Компанією будь-яких заходів по відношенню до особи, вказаної у витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості потерпілого або заявника, призупиняється (призупиняється нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій).

7.4. За результатами розгляду звернення, вказаного в п. 7.1 цього Порядку, Компанія має право застосувати наслідки, передбачені п. 7.3 цього Порядку, також до отримання від Заявника витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, але виключно за умови встановлення за результатами всебічного аналізу усіх обставин укладення Договору, які дають підстави для обґрунтованих висновків про те, що Договір був укладений в результаті шахрайських дій третіх осіб. При цьому методика проведення Компанією вказаного аналізу та критерії прийняття уповноваженими особами Компанії рішень не підлягає оприлюдненню з метою запобігання маніпулюванню Заявниками інформацією при поданні Звернень, направлених на неправомірне призупинення обслуговування кредитних зобов'язань.

7.5. У випадку закриття кримінального провадження, порушеного за заявою або повідомленням про вчинення кримінального правопорушення, у зв'язку з яким Компанією було призупинено нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором, щодо якого

існує підозра стосовно його укладення в результаті шахрайських дій, Компанією поновлюється виконання усіх заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором.

7.6. Заявник повідомляється про поновлення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань за Договором, тим способом, який передбачений в залежності від форми первісного звернення Заявника для відповіді на звернення Заявника, на підставі якого було призупинено вчинення заходів, направлених на забезпечення обслуговування кредитних зобов'язань по Договору.

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

8.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень та передачу до відповідного підрозділу Компанії з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального співробітника Компанії за отримання та реєстрацію поштових відправлень.

8.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять в Компанію, покладається на працівників Компанії, які надають відповіді на Звернення.

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

8.4. Раз на місяць в Компанії складається на надається керівнику Компанії статистичний звіт щодо кількості та видів Звернень, отриманих від Заявників за місяць, який є предметом аналізу для прийняття рішень щодо вдосконалення процедури розгляду Звернень та процедур, виконання яких призводить до виникнення причин для Звернень Заявників.

8.5. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та внутрішніми документами, прийнятими Компанією.

**8.6. Компанія при врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитними договорами не здійснює взаємодію з близькими особами Позичальника та третіми особами, оскільки взаємодія з вказаними особами не передбачена Кредитними договорами.**

8.7. Кредитодавець дотримуються вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором, визначених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та в Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого 04.08.2022 року Постановою правління Національного банку України №170 (далі – Положення №170).

8.8. Компанія дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України.

8.9. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, беруть на себе співробітники Компанії, шляхом підписання при прийомі на роботу відповідного документу.

В разі необхідності Компанія має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору, який має містити порядок контролю за діяльністю такої колекторської компанії та відповідальність. Дії, які від імені Компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Компанією, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими такою Компанією, колекторською компанією. Договір,

спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Компанією з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;

- для донесення до Позичальника (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти із ним, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у відповідності до умов Кредитного договору, законодавства, внутрішніх правил Компанії щодо врегулювання простроченої заборгованості.

8.10. Компанія у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за кредитним договором повідомити Позичальника (Боржника) у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений кредитним договором, про такий факт та про передачу персональних даних Позичальника (Боржника), а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

8.11. Компанія у разі залучення третіх осіб до вчинення дій, описаних вище, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

8.12. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для директора Компанії щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи.

8.13. 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.

8.14. Деталізований порядок та механізм взаємодії Компанії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором (дотримання вимог щодо етичної поведінки) може визначатись окремим Порядком, який підлягає опублікуванню на Вебсайті Компанії.

## **9. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПOЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

9.1. Надавач фінансових послуг (Компанія) має право вимагати від Заявників сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.

9.2. Надавач фінансових послуг (Компанія) зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

9.3. Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи мають право подавати до Компанії Звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком.

9.4. Споживачі фінансових послуг Компанії та інші особи зобов'язані сумлінно користуватися належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

## **10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

10.1. Посилання на Порядок укладення договору у формі електронного документа відсутнє, оскільки Компанія не здійснює укладення договорів у вигляді електронного документа.

## **11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПOЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

11.1. Споживач (заявник) шляхом подання звернення надає згоду Компанії на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд Звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається Заявником у Зверненні самостійно за власним волевиявленням.

11.2. Компанія забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Заявник

надав у Зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Компанією виключно з метою обробки звернення Заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

11.3. Деталізований порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Компанії може визначатись окремим Положенням, яке підлягає опублікуванню на Вебсайті Компанії.

11.4. Компанія як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання Звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від Заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації Заявника, у встановлені строки.

## **12. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

12.1. Даний Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАКС КАПІТАЛ» затверджуються наказом директора Компанії і розміщуються на Вебсайті Компанії для ознайомлення всіх зацікавлених осіб. Порядок діє протягом невизначеного терміну.

12.2. Ознайомившись з цими Правилами, споживач погоджується з тим, що він одержав від Компанії всю достовірну та повну інформацію, надання якої передбачено чинним законодавством України, та яка може бути необхідна для прийняття рішення стосовно отримання фінансової послуги.

12.3. Компанія має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в цей Порядок, шляхом викладення Порядку у новій редакції.

12.4. Порядок діє включно до дати розміщення Порядку в новій редакції, яка розміщується на Вебсайті Компанії для ознайомлення всіма зацікавленими особами.

12.5. У всьому іншому, що не врегульовано цим Порядком, Компанія керується чинним законодавством України та умовами укладених договорів про надання фінансових послуг



### ПРИМІРНИЙ РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

Звернення	Особа, що розглядає звернення
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Технічні питання за операціями з отримання Споживачем від Компанії кредиту;</li> <li>➤ Технічні питання щодо отримання інформації за кредитними транзакціями Споживача;</li> <li>➤ Питання щодо умов Кредитного договору та порядок їх застосування/правильного розуміння/ трактування Споживачем;</li> <li>➤ Внесення змін до особистих даних Споживача;</li> <li>➤ Питання щодо порядку повернення кредиту;</li> <li>➤ Довідка про погашення заборгованості в електронному вигляді;</li> <li>➤ Перерахування помилково сплачених коштів, повернення переоплат за запитами громадян;</li> <li>➤ Запити з питань щодо операцій, пов'язаних з погашенням кредитів через альтернативні канали погашення;</li> <li>➤ Внесення клієнтів в Stop-list.</li> </ul>	<p>Працівник Компанії, відповідальний за обслуговування клієнтів (контакт-центр)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Призупинення нарахувань з приводу смерті Споживача;</li> <li>➤ Скарги на шахрайські дії;</li> <li>➤ Скарги, що Споживач не оформляв кредит в Компанії;</li> <li>➤ Повідомлення про померлих Споживачів (отримання копій свідоцтва про смерть або копії рішення суду про визнання особи безвісно відсутньою);</li> <li>➤ Звернення Споживачів, їх родичів, контактних та інших осіб з інформацією, що свідчить про шахрайські дії співробітників Компанії або шахрайські дії, пов'язані з укладанням Кредитного договору;</li> <li>➤ Запити з питань коректності нарахувань/зарахувань/погашення заборгованості за Кредитним договором, закриття Кредитного договору;</li> <li>➤ Запити з питань корегування заборгованості за Кредитним договором (в т.ч. нарахування штрафних санкцій, припинення/призупинення нарахувань тощо);</li> <li>➤ Запити з питань Кредитного договору;</li> <li>➤ Запити з питань недійсності Кредитного договору;</li> <li>➤ Надання інформації щодо способу та порядку укладення Кредитного договору;</li> <li>➤ Запити на формування довідок про стан заборгованості за Кредитним договором на паперовому носії з підписом уповноваженої особи Компанії та відтиском печатки Компанії;</li> <li>➤ Надання копій кредитних договорів та інших документів що містяться в ІТС Компанії;</li> <li>➤ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій);</li> <li>➤ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій);</li> <li>➤ Питання юридичного стягнення (позовна робота, виконавчі написи, ДВС);</li> <li>➤ Питання взаємодії з нотаріусами щодо померлих Споживачів;</li> <li>➤ Запити державних органів, в тому числі щодо скарг Споживачів (НБУ, правоохоронні органи, СБУ, прокуратура і т.д.).</li> </ul>	<p>Працівник Компанії, відповідальний за розгляд звернень</p>