



Затверджено

Наказом № 22 від 28.12.21

О. М. Ткаченко

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ (КРЕДИТІВ)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПОРШЕ МОБІЛІТІ»**

Київ, 2021

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці Внутрішні правила надання фінансових послуг (кредитів) (далі – «**Правила**») встановлюють порядок надання фінансових кредитів за рахунок власних коштів Товариством з обмеженою відповідальністю «ПОРШЕ МОБІЛІТІ» (далі – «**Товариство**»).

Надання фізичним та юридичним особам, фізичним особам-підприємцям (далі – «**Клієнт**») фінансових кредитів за рахунок власних коштів є виключним видом діяльності Товариства.

Правила розроблені на підставі законодавства України, в тому числі, Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (далі – «**Закон України про фінансові послуги**»), Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», нормативно-правових актів органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг та інших нормативно-правових актів, які регулюють відносини, що виникають у сфері надання фінансових послуг.

Поняття, використані в Правилах, відповідають поняттям, визначеним законодавством України.

Кредитний договір між Товариством та Клієнтом складають Загальні умови надання та обслуговування кредитів, що надаються Товариством, які опублікуються на офіційному веб-сайті Товариства (далі – «**Сайт**») та є публічною частиною Кредитного договору в розумінні ст. 6 Закону про фінансові послуги (далі – «**Публічна частина Кредитного договору**»), Кредитний договір, який є індивідуальною частиною договору про надання фінансових послуг в розумінні ст. 6 Закону про фінансові послуги (далі – «**Індивідуальна частина Кредитного договору**»), Графік погашення кредиту, а також додаткові угоди та інші документи, що можуть бути укладені або підписані сторонами у відношенні кредиту (далі – «**Кредитний договір**»).

На виконання вимог законодавства для Клієнтів – фізичних осіб (далі – «**Споживач**») Товариство розміщує на своєму Сайті публічну пропозицію на укладення Кредитного договору у вигляді Публічної частини Кредитного договору, що укладається шляхом приєднання (далі – «**Публічна пропозиція**»).

Надання від імені Товариства фінансових послуг (кредитів) Клієнту здійснюється за місцезнаходженням Товариства, зокрема: місто Київ, проспект Павла Тичини, 1В (місце надання послуг Клієнту).

Правила визначають:

- умови та порядок укладання Кредитних договорів між Товариством та Клієнтами;
- порядок зберігання Кредитних договорів та інших документів, пов'язаних з наданням фінансових кредитів, порядок обліку укладених та виконаних Кредитних договорів та подання Товариством звітності до органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг;
- порядок доступу Клієнтів фінансових послуг до документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням фінансових кредитів Товариством;
- порядок проведення Товариством внутрішнього контролю (аудиту) щодо дотримання законодавства та внутрішніх документів при здійсненні операцій з надання фінансових кредитів;

- відповідальність посадових осіб та працівників Товариства, до службових (посадових) обов'язків яких належать безпосередня робота з Клієнтами, укладання та виконання Кредитних договорів;
- опис завдань, які підлягають виконанню кожним підрозділом Товариства;
- порядок розгляду Товариством звернень (скарг) споживачів щодо послуги кредиту.

2. УМОВИ ТА ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА КЛІЄНТАМИ

2.1. Порядок укладення Кредитних договорів між Товариством та Клієнтами включає наступне:

- звернення Клієнта до Товариства з наміром укласти Кредитний договір (для Споживачів - акцептувати умови Публічної пропозиції);
- ідентифікація та верифікація Клієнта, вивчення фінансового стану та рівня кредитоспроможності потенційного Клієнта, визначення можливості укладення Кредитного договору із запропонованим Клієнтом цільовим призначенням на підставі опитувальника, анкети Клієнта та отриманих від Клієнта відповідних документів, визначених внутрішніми нормативними документами Товариства та, за необхідності, на основі інформації, законно отриманої з інших джерел;
- за результатами проведених вищезазначених перевірок прийняття рішення про укладення чи не укладення Кредитного договору та повідомлення рішення потенційному Клієнту;
- підготовка проекту Кредитного договору (зокрема Індивідуальної частини Кредитного договору та Графіку погашення кредиту тощо), ознайомлення Клієнта з інформацією щодо фінансового кредиту та відповідного Кредитного договору, визначеною законодавством України, та підписання Кредитного договору;
- виконання Клієнтом та Товариством зобов'язань за Кредитним договором, в тому числі надання фінансового кредиту Товариством;
- реєстрація, облік та зберігання Кредитних договорів Товариством;
- внутрішній (аудит) контроль діяльності Товариства при здійсненні операцій з надання фінансових кредитів.

Перед укладенням Кредитного договору Товариство повідомляє Клієнта у письмовій чи електронній формі, у тому числі шляхом надання Клієнту доступу до інформації на власному Сайті Товариства, про інформацію, передбачену частиною 2 статті 12 Закону України про фінансові послуги.

Якщо Клієнтом виступає фізична особа, Товариство, додатково до вищезазначеного, здійснює дії на виконання вимог законодавства України, що регламентує порядок надання споживчих кредитів, в тому числі:

- Товариство розміщує на своєму офіційному Сайті інформацію, необхідну для отримання кредиту Клієнтом. Клієнт перед укладенням Кредитного договору має самостійно ознайомитися з такою інформацією для прийняття усвідомленого рішення;
- до укладення Кредитного договору Товариство безоплатно надає Клієнту інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного Кредитного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту – така інформація надається Товариством Клієнту за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами

законодавства) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності. Клієнт зобов'язаний надати Товариству письмове підтвердження про ознайомлення з такою інформацією (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами законодавства). За бажанням Клієнта зазначена інформація може бути надана йому на належному електронному носії інформації або електронною поштою;

- на вимогу Клієнта, Товариство, до укладення Кредитного договору, безоплатно надає Клієнту копію проекту Кредитного договору у паперовому або електронному вигляді (за вибором Клієнта);
- Товариство, до укладення Кредитного договору, на вимогу Клієнта надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано Кредитний договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається у формі вищезазначеного паспорту споживчого кредиту, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для Клієнта, зокрема, у разі невиконання ним зобов'язань за Кредитним договором.

2.2. На підставі наданих Клієнтом опитувальника та документів, а також, за необхідності, на основі інформації, отриманої з інших відкритих джерел відповідно до законодавства України, проводиться аналіз (оцінка):

- основних економічних показників діяльності Клієнта (кредитоспроможність, фінансова, ділова активність, рентабельність, фінансові результати);
- кредитної/лізингової історії Клієнта;
- об'єктивних факторів діяльності Клієнта;
- додаткових факторів діяльності Клієнта (репутація, надійність контрагентів тощо);
- визначення можливості укладення Кредитного договору із запропонованим Клієнтом цільовим призначенням та аналіз можливих умов фінансування.

2.3. Після аналізу інформації та наданих Клієнтом документів Товариство інформує Клієнта про прийняте рішення. В будь-якому випадку, Товариство має право відмовити Клієнту в укладенні Кредитного договору у разі ненадання Клієнтом документів чи відомостей про себе та/або свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством та/або цими Правилами.

Взаємодія між Клієнтом та Товариством з усіх питань щодо фінансування може здійснюватися із залученням третіх осіб, уповноважених діяти від імені сторін в порядку, визначеному законодавством України.

2.4. Фінансові кредити надаються Товариством на підставі Кредитного договору. Підготовка проекту Кредитного договору, а також пов'язаних з укладенням Кредитного договору документів та інформації (в тому числі паспорту споживчого кредиту, орієнтовної сукупної вартості кредиту, іншої інформації, яка надається Споживачу до укладення договору про споживчий кредит відповідно до законодавства України) здійснюється Товариством на основі примірного Кредитного договору та типових (примірних) форм інших відповідних документів, затверджених Товариством, якщо форми відповідних документів не встановлено законодавством України (в такому випадку відповідні документи складаються за формою, встановленою законодавством України).

При цьому, для якнайповнішого задоволення потреб Клієнтів, умови Кредитного договору з окремим Клієнтом можуть відрізнятися від умов примірних Кредитних договорів, затверджених Товариством, у випадку досягнення відповідної домовленості між Товариством та Клієнтом. Кредитний договір укладається у письмовій формі в двох примірниках (по одному

екземпляру для Товариства та Клієнта), або в трьох примірниках, у випадку наявності поручителя.

2.5. У випадку надання Товариством фінансових кредитів на придбання транспортних засобів, такі транспортні засоби передаються в заставу Товариству з укладенням відповідного договору застави, а також підлягають страхуванню їх власником з призначенням Товариства вигодоодержувачем за відповідним договором страхування.

Підготовка проекту договору застави здійснюється Товариством на основі типових (примірних) договорів застави, затверджених Товариством. При цьому, для якнайповнішого задоволення потреб Клієнтів, умови договору застави з окремим Клієнтом можуть відрізнятися від умов типових (примірних) договорів застави, затверджених Товариством, у випадку досягнення відповідної домовленості між Товариством та Клієнтом.

Договори страхування можуть укладатися Клієнтом із страховиками, що відповідають вимогам Товариства (їх перелік розміщено на Сайті Товариства: www.porschefinance.ua).

Товариство не має права укладати зі Споживачами фінансових послуг договори щодо надання фінансових послуг, зобов'язання яких визначені як грошовий еквівалент в іноземній валюті.

2.6. Надання кредиту проводиться після підписання Кредитного договору Клієнтом, Товариством та поручителем Клієнта (у випадку включення Товариством відповідної умови в рішення про фінансування Клієнта), підписання договору застави, зазначеного в п. 2.5 Правил, укладення Клієнтом договору страхування, зазначеного в п. 2.5 Правил, а також після виконання інших умов, визначених в Кредитному договорі.

2.7. Надання фінансових кредитів здійснюється з урахуванням вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

3. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ ТА ІНШИХ ДОКУМЕНТІВ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ КРЕДИТІВ. ПОРЯДОК ОБЛІКУ УКЛАДЕНИХ ТА ВИКОНАНИХ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ ТА ПОДАННЯ ЗВІТНОСТІ ДО ОРГАНУ, ЯКИЙ ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ РИНКІВ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство зберігає Кредитні договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансових кредитів, не менше, ніж 5 років після закінчення строку дії Кредитного договору, якщо інше не встановлено законодавством України.

3.2. Кредитні договори та інші документи, пов'язані з наданням фінансових кредитів, зберігаються в картонних папках/файлах окремо щодо кожного Клієнта (далі – «Справа клієнта»).

Справи Клієнта зберігаються в окремих приміщеннях Товариства, доступ до яких мають виключно працівники, до посадових (службових) обов'язків яких належить безпосередня робота з Клієнтами, укладання та виконання Кредитних договорів, або в третіх осіб, які надають послуги збереження документації та ведення архівів.

3.3. До документів, пов'язаних з наданням фінансових кредитів, належать, в тому числі, наступні документи:

- Кредитні договори (включаючи додатки та додаткові договори до них);
- документи, отримані від Клієнта;

- договори застави, зазначені в п. 2.5 Правил;
- листи, направлені Товариством Клієнту;
- інші документи, що стосуються укладання та виконання умов Кредитного договору.

3.4. Облікова та реєструюча системи Товариства забезпечують облік та реєстрацію Кредитних договорів у електронному вигляді, з можливістю роздрукування інформації на будь-який момент. Реєстрація здійснюється шляхом ведення журналу обліку укладених і виконаних Кредитних договорів та карток обліку укладених та виконаних договорів.

3.5. Журнал обліку укладених та виконаних Кредитних договорів ведеться в хронологічному порядку та містить таку інформацію:

- 1) номер запису за порядком;
- 2) дату і номер укладеного Кредитного договору;
- 3) повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, фізичної особи-підприємця Клієнта;
- 4) ідентифікаційний код за ЄДРПОУ юридичної особи, податковий номер фізичної особи, фізичної особи-підприємця, що є Клієнтом (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті, - серія та номер паспорта);
- 5) розмір фінансового активу у грошовому виразі (грн.) згідно з умовами Кредитного договору;
- 6) дату закінчення строку дії Кредитного договору (дату анулювання або припинення дії Кредитного договору).

3.6. У картках обліку виконання договорів обов'язково зазначається така інформація:

- номер картки;
- дата укладення та строк дії Кредитного договору;
- найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи, фізичної особи-підприємця, що є Клієнтом;
- ідентифікаційний код юридичної особи або податковий номер фізичної особи, фізичної особи-підприємця, що є Клієнтом (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті, - серія та номер паспорта);
- вид фінансового активу, який є предметом Кредитного договору;
- відомості про видані грошові кошти, а саме:
 - 1) дата надання грошових коштів;
 - 2) сума грошових коштів згідно з Кредитним договором;
 - 3) сума винагороди;
 - 4) сума інших нарахувань згідно з умовами Кредитного договору;
 - 5) загальна сума та/або розмір фінансових активів, одержаних на дату заповнення картки.

3.7. Товариство веде журнал обліку укладених та виконаних Кредитних договорів та картки обліку укладених та виконаних договорів таким чином, щоб забезпечити можливість розкриття інформації відповідно до законодавства України, а також забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

3.8. Подання визначеної законодавством України звітності, в тому числі до органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, здійснюється в

порядку, визначеному законодавством України, в тому числі, нормативними актами органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг.

4. ПОРЯДОК ДОСТУПУ КЛІЄНТІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ КРЕДИТІВ ТОВАРИСТВОМ

4.1. Клієнти мають право доступу до документів та інформації щодо діяльності Товариства в порядку, визначеному законодавством України.

4.2. Клієнти мають право вільного доступу до будь-якої інформації, яку Товариство оприлюднює на власній веб-сторінці за адресою www.porschefinance.ua. Товариство зобов'язане розкривати Клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Клієнтам та/або на власному Сайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- 1) перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;
- 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.3. На вимогу Клієнта Товариство зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати наступну інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників Товариства та її відокремлених підрозділів;
- 3) кількість акцій Товариства та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства або належна їм кількість акцій Товариства перевищують 5 відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

4.4. Товариство повинне також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власному Сайті в обсязі та порядку, встановлених органом, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг, таку інформацію:

- 1) повне найменування Товариства, дата та номер запису про державну реєстрацію Товариства, ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства;
- 2) інформацію про торговельні марки (знаки для товарів і послуг), які використовуються Товариством для надання ним відповідних фінансових послуг;
- 3) відомості щодо включення Товариства до Державного реєстру фінансових установ;
- 4) перелік власних Сайтів Товариства, які використовуються для надання Товариством відповідних видів фінансових послуг;
- 5) перелік фінансових послуг, що надаються Товариством;
- 6) перелік осіб, які надають посередницькі послуги;

- 7) інформацію про умови та порядок надання фінансових послуг шляхом розміщення на власному Сайті копій внутрішніх правил;
- 8) відомості про режим робочого часу Товариства;
- 9) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством);
- 10) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу Товариства;
- 11) відомості про відокремлені підрозділи Товариства;
- 12) відомості про ліцензії та дозволи, видані Товариству;
- 13) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;
- 14) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариства;
- 15) відомості про початок процедури ліквідації Товариства та рішення про ліквідацію Товариства;
- 16) іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства.

4.5. Товариство розкриває інформацію про структуру власності Товариства в обсязі та порядку, визначених нормативно-правовим актом органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг.

4.6. Товариство опубліковує на власному Сайті інформацію про кожний вид фінансових послуг та умови їх надання, іншу інформацію, розкриття якої на власному Сайті Клієнтам є обов'язковим відповідно до статей 12, 12-1 Закону України про фінансові послуги та нормативно – правових актів органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг.

4.7. Товариство під час розміщення на власному Сайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої потрібної відповідно до законодавства України інформації, розкриває таку інформацію для Споживачів:

- 1) перелік різновидів споживчих кредитів, що надаються Товариством;
- 2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту;
- 3) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;
- 4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит, строк користування кредиту;
- 5) наявність, перелік і вартість супровідних послуг Товариства, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку;
- 6) гіперпосилання на вебсторінку Товариства, де розміщено умови договору, внутрішні правила надання фінансових послуг Товариством;
- 7) попередження для Споживача про можливі наслідки в разі користування послугою з надання споживчого кредиту;
- 8) калькулятор;

- 9) гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;
- 10) повідомлення з рекомендацією негайного інформування Споживачем Товариства про несанкціонований доступ або зміну інформації Споживача в системах дистанційного обслуговування Товариства;
- 11) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів;
- 12) відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

4.8. Якщо Клієнт є фізичною особою, то, після укладення Кредитного договору, Товариство, на вимогу Клієнта, але не частіше одного разу на місяць, у порядку та на умовах, передбачених Кредитним договором, безоплатно повідомляє йому інформацію про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої Товариству, а також іншу інформацію, надання якої передбачено Законом України «Про споживче кредитування», іншими актами законодавства України, а також Кредитним договором.

4.9. У випадках, передбачених законодавством України, зокрема, Законом України про фінансові послуги, Законом України «Про доступ до публічної інформації», Законом України «Про інформацію», Законом України «Про споживче кредитування», Споживачі фінансових послуг можуть мати право доступу до інших документів та іншої інформації щодо діяльності Товариства.

Види документів та інформації, до якої Споживачі фінансових послуг можуть мати право доступу, та порядок її надання Товариством, визначено законодавством України, зокрема, вищезазначеними Законами України.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ТОВАРИСТВОМ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ (АУДИТУ) ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ РЕГЛАМЕНТУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ КРЕДИТІВ

5.1. Внутрішній аудит (контроль) щодо дотримання законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при здійсненні операцій з надання фінансових кредитів (далі – «Внутрішній аудит (контроль)») здійснюється службою внутрішнього аудиту Товариства. Службу внутрішнього аудиту Товариства складає внутрішній аудитор Товариства (далі – «Внутрішній аудитор»).

Загальні збори учасників Товариства призначають Внутрішнього аудитора та затверджують положення про службу внутрішнього аудиту Товариства.

5.2. Статус, функціональні обов'язки та повноваження Внутрішнього аудитора визначаються у положенні про службу внутрішнього аудиту Товариства.

5.3. Внутрішній аудит (контроль) передбачає:

- 1) нагляд за поточною діяльністю Товариства;
- 2) контроль за дотриманням законів, нормативно-правових актів органу, який здійснює державне регулювання ринків небанківських фінансових послуг та рішень органів управління Товариства;
- 3) перевірку результатів поточної фінансової діяльності Товариства;
- 4) аналіз інформації про діяльність Товариства, професійну діяльність його працівників, випадки перевищення повноважень посадовими особами Товариства;

- 5) виконання інших передбачених законами функцій, пов'язаних з наглядом та контролем за діяльністю Товариства.
- 5.4. Внутрішній аудитор організаційно підпорядковується виключно загальним зборам учасників Товариства, звітує перед ними не рідше, ніж один раз на рік, та організаційно не залежить від інших підрозділів Товариства.
- 5.5. Організаційні засади здійснення внутрішнього аудиту (контролю) Внутрішнім аудитором встановлюються положенням про службу внутрішнього аудиту Товариства.

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПОСАДОВИХ ОСІБ ТА ПРАЦІВНИКІВ, ДО ПОСАДОВИХ (СЛУЖБОВИХ) ОБОВ'ЯЗКІВ ЯКИХ НАЛЕЖАТЬ БЕЗПОСЕРЕДНЯ РОБОТА З КЛІЄНТАМИ, УКЛАДАННЯ ТА ВИКОНАННЯ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ.

- 6.1. За невиконання або неналежне виконання вимог цих Правил та/або законодавства України, яке регулює питання, пов'язані з наданням фінансових послуг, посадові особи та працівники Товариства, до службових (посадових) обов'язків яких належить безпосередня робота з Клієнтами, укладання та виконання Кредитних договорів, несуть відповідальність згідно законодавства України.
- 6.2. Якщо правопорушення є таким, яке тягне за собою накладення штрафів на відповідальних осіб, а, також, на Товариство в цілому, то вони накладаються в порядку, передбаченому законодавством України.
- 6.3. При виявленні та класифікації правопорушення, а також при виборі заходів впливу на правопорушника, або при визначенні ступеню відповідальності правопорушника, відповідний орган обирає та застосовує заходи впливу на основі аналізу даних та інформації стосовно порушення, враховуючи наслідки порушення та наслідки застосування таких заходів.
- 6.4. Правила обов'язкові для виконання всіма працівниками Товариства, залученими до надання фінансових кредитів.
- 6.5. Працівники Товариства зобов'язуються зберігати у таємниці будь-які і всі дані про технології, ноу-хау, будь-яку господарську інформацію та інформацію про діяльність Клієнта (далі – «Інформація»), яку вони прямо чи опосередковано отримали під час роботи або для цілей роботи, і докласти всіх зусиль для попередження несанкціонованого розголошення такої Інформації будь-яким третім особам, за винятком випадків, коли надання такої Інформації передбачене законодавством України.
- 6.6. Клієнт має право доступу до інформації щодо діяльності Товариства. Види інформації, до якої Клієнт має право доступу, та порядок її надання Товариством визначено законодавством України, зокрема, Законом України про фінансові послуги та Законом України «Про доступ до публічної інформації».

7. ОПИС ЗАВДАНЬ, ЯКІ ПІДЛЯГАЮТЬ ВИКОНАННЮ КОЖНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ТОВАРИСТВА

- 7.1. Завданням керівництва Товариства є розробка напрямків та найбільш ефективних способів надання фінансових кредитів, а також контроль за дотриманням всіма працівниками Товариства.
- 7.2. Завданням Внутрішнього аудитора є нагляд за поточною діяльністю фінансової установи, контроль за дотриманням законів, нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, та рішень органів управління

- фінансової установи, виконання інших передбачених законами функцій, контроль за дотриманням всіма працівниками внутрішніх документів при здійсненні поточної діяльності Товариства, в тому числі при здійсненні операцій з надання фінансових кредитів.
- 7.3. Завданням підрозділу бухгалтерського обліку є відображення операцій Товариства, в тому числі операцій з надання фінансових кредитів, відповідно до вимог законодавства України, а також забезпечення виконання Товариством зобов'язань зі сплати податків, зборів та інших обов'язкових платежів.
- 7.4. Завданням працівників юридичного підрозділу є аналіз правових аспектів операцій Товариства, в тому числі операцій з надання фінансових кредитів, контроль за дотриманням норм чинного законодавства при укладенні договорів, здійснення захисту прав та інтересів Товариства в порядку, визначеному законодавством України.
- 7.5. Завданням підрозділу по роботі з клієнтами є супроводження всіх питань, пов'язаних з комунікацією з Клієнтами під час укладення та виконання Кредитних договорів.
- 7.6. Завданням підрозділу фінансового моніторингу та комплаєнсу є забезпечення виконання Товариством обов'язків згідно з вимогами законодавства, зокрема про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.
- 7.7. Завданням підрозділу по роботі з дилерами є супроводження всіх питань, пов'язаних з комунікацією з дилерами з питань, пов'язаних з укладенням Кредитним договорів.
- 7.8. Завданням підрозділу маркетингу та управління персоналом є управління персоналом та забезпечення рекламування послуг Товариства.
- 7.9. Завданням підрозділу проблемної заборгованості є супроводження всіх питань, пов'язаних з комунікацією з Клієнтами, в яких є прострочена заборгованість.
- 7.10. Завданням підрозділу управління ризиками є виявлення ризиків, які впливають з діяльності Товариства, та управління ними.
- 7.11. Завданням підрозділу продажів є супроводження всіх питань, пов'язаних з просуванням послуг Товариства.
- 7.12. Завданням підрозділу інформаційних технологій є забезпечення роботи офісного обладнання, яке використовується Товариством при здійсненні Товариством діяльності.
- 7.13. Завданням підрозділу управління автопарками є супроводження всіх питань, пов'язаних з діяльністю автопарку Товариства.

8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ КРЕДИТУ

- 8.1. Споживач має право звернутися до Товариства з приводу питань, які стосуються надання Товариством послуги кредиту за допомогою таких каналів комунікації на вибір Споживача:
- 1) Звернутися зі зверненням шляхом направлення відповідного листа на поштову адресу Товариства: 02152, м. Київ, просп. Павла Тичини, 1В;
 - 2) Звернутися зі зверненням до відділу по роботі з клієнтами Товариства шляхом направлення листа на такі електронні адреси Товариства як info@porschefinance.ua service@porschefinance.ua;
 - 3) Звернутися зі зверненням через особистий кабінет на офіційному Сайті Товариства;

- 4) Зателефонувати за контактними номерами телефону Товариства: +38 (044) 498 66 01,+38 (067) 434 47 41,+38 (067) 434 47 42, +38 (050) 103 02 43, +38 (093) 723 89 89;
- 5) В іншому порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.

8.2. Під час звернення Споживач має зазначити всі необхідні дані для розгляду такого звернення, зокрема своє прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання, відомості про засоби зв'язку зі Споживачем, викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дату подання звернення.

8.3. Письмове звернення Споживача має бути підписано ним із зазначенням дати такого звернення та надсилається поштою або передається до Товариства за адресою, зазначеною в пп 1. п. 8.1. Правил особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

8.4. Товариство розглядає звернення Споживача оформлені належним чином і подані через зазначені у п. 8.1. Правил канали комунікації протягом одного місяця з дня надходження такого звернення. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо – Товариство має право продовжити загальний термін розгляду звернення з відповідним повідомленням про це Споживача, але такий термін не повинен перевищувати сорока п'яти днів.

8.5. Товариство має право не розглядати анонімні звернення без імені автора та зазначення місця його проживання, а також повторні звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

8.6. Споживач має право звернутися до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненнях питань, включаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Споживача.

8.7. Інформація щодо порядку розгляду Національним банком України звернень споживачів розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет – представництва Національного банку.

8.8. Подання Споживачем звернення до Товариства та/або Національного Банку України не позбавляє його права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом свої прав та законних інтересів.

8.9. Відповідальність Товариства за порушення встановлених вимог порядку розгляду звернень споживачів передбачена Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР.