

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**  
Загальними зборами учасників  
ТОВ «КАЛИНА-АВТОЛІЗИНГ»

Протокол Загальних зборів учасників  
№30/08-2024 від 30 серпня 2024



**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА  
НАДАННЯ ПОСЛУГ З ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАЛИНА - АВТОЛІЗИНГ»**  
(код за ЄДРПОУ 36218498)

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила надання фінансових послуг (далі – Правила) ТОВ «КАЛИНА - АВТОЛІЗИНГ» (далі – Товариство) є внутрішнім документом, який визначає порядок і вимоги щодо надання фінансових послуг Товариством.

1.2. Дані Правила розроблені Товариством з урахуванням вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Статуту Товариства, а також внутрішніх документів Товариства, які регулюють питання провадження діяльності з надання фінансових послуг – фінансовий лізинг.

1.3. Товариство здійснює свою діяльність на підставі ліцензії фінансової компанії з правом надання таких видів фінансових послуг: фінансового лізингу.

1.4. Ці Правила включають:

1.4.1. опис видів фінансових послуг;

1.4.2. порядок надання фінансових послуг;

1.4.3. вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг) визначені п. 1.8. з урахуванням особливостей;

1.4.4. строки та порядок зберігання інформації про надання фінансових послуг;

1.4.5. порядок врегулювання спорів між Товариством та клієнтом з питань здійснення діяльності Товариства.

1.5. Ці Правила не розглядають загальний порядок формування документів за касовими операціями Товариства.

1.6. У разі невідповідності окремих вимог Правил нормам чинного законодавства України та нормативно-правовим актам Національного банку України, в тому числі у зв'язку із внесенням змін та доповнень до них, Товариство керується цими Правилами у частині, що не суперечить чинному законодавству України та діючим нормативно-правовим актам Національного банку України.

1.7. Ці Правила є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які задіяні в процесі надання фінансової послуги.

1.8. Вимоги до аутсорсерів ключових функцій (за умови передачі ключової функції / ключових функцій на аутсорсинг) наразі відсутні, оскільки Товариство не використовує послуги аутсорсингу.

## 2. ПЕРЕЛІК ТА ОПИС ВИДІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Перелік видів фінансових послуг, які здійснює Товариство на підставі відповідних ліцензій:

2.1.1. фінансовий лізинг.

2.2. Товариство здійснює надання послуг з фінансового лізингу у порядку та відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про фінансовий лізинг», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 199 від 29.12.2023, іншого законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України.

## 3. ПОРЯДОК НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Послуги з фінансового лізингу надаються за місцезнаходженням Товариства.

3.2. Товариство надає послуги фінансового лізингу в наступному порядку:

- ідентифікація та верифікація лізингоодержувача, вивчення фінансового стану та рівня платоспроможності потенційного лізингоодержувача, визначення можливості укладення договору фінансового лізингу щодо об'єкта лізингу на підставі документів отриманих від лізингоодержувача та інших джерел інформації, в порядку передбаченому чинним законодавством;

- прийняття рішення про укладення договору фінансового лізингу та повідомлення рішення потенційному лізингоодержувачу;

- підготовка проекту та підписання договору фінансового лізингу;

- виконання лізингоодержувачем та лізингодавцем зобов'язань за договором фінансового лізингу, в тому числі, але не виключно, придбання об'єкта лізингу лізингодавцем та передача об'єкта лізингу у користування лізингоодержувачу;



- внутрішній контроль за наданням послуг фінансового лізингу до завершення надання послуги та виконання зобов'язань за укладеним договором фінансового лізингу.

3.3. Забезпечення надання послуг фінансового лізингу здійснюється працівником (працівниками) до посадових обов'язків якого (яких) належить:

- забезпечення пошуку лізингоодержувачів (потенційних лізингоодержувачів);
- забезпечення перевірки та огляду об'єкта лізингу у продавця (постачальника) об'єкта лізингу;
- забезпечення підготовки та організація укладення договорів надання послуг фінансового лізингу;
- забезпечення здійснення, у разі необхідності, державної реєстрації об'єкта лізингу;
- забезпечення супроводження договорів надання послуг фінансового лізингу;
- забезпечення періодичної перевірки стану об'єктів лізингу та місця зберігання/використання об'єктів лізингу лізингоодержувачами;

- забезпечення інформування працівника, відповідального за проведення внутрішнього фінансового моніторингу про виникнення змін у відомостях про лізингоодержувача, що надавалися при укладенні договору, виявлення обставин, що можуть свідчити про порушення законодавства у сфері протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом.

3.4. Працівник повинен володіти обсягом навичок, необхідним для виконання ним посадових обов'язків.

3.5. Договір надання послуг фінансового лізингу має бути укладений у письмовій формі.

3.6. Договір укладається на підставі документів, що підтверджують особу лізингоодержувача або уповноважених діяти від його імені осіб, що дають змогу провести належну перевірку лізингоодержувача:

3.6.1. у разі, якщо лізингоодержувачем є юридична особа:

- оригінал анкети-опитувальника юридичної особи
- оригінал дозволу на обробку персональних даних та доступу до кредитної історії (її перевірку);
- завірена належним чином копія Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- завірена належним чином копія чинної редакції статуту або опис для доступу до статуту, розміщеного на сайті <https://usr.minjust.gov.ua>;
- завірена належним чином копія наказу та протоколу про призначення керівника;
- завірені належним чином копії всіх заповнених сторінок паспорта, копії Реєстраційних номерів облікових карток платників податків, копії Унікальних номерів запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності) осіб, інших документів, що підтверджують особу, які мають право розпоряджатися рахунками та/або майном, осіб, які є засновниками та кінцевими бенефіціарними власниками;
- завірена належним чином копія довідки з банку про відкриття рахунку;
- завірена належним чином копія легалізованого витягу з торгового, банківського чи судового реєстру або нотаріально засвідчене реєстраційне посвідчення уповноваженого органу іноземної держави про реєстрацію відповідної юридичної особи (для нерезидентів);
- завірені належним чином копія річної фінансової звітності за останній рік та/або за останній звітний період. Фінансова звітність надається з відміткою контролюючого органу про її отримання або з квитанцією при електронній подачі звіту;
- інші документи за необхідності.

3.6.2. у разі, якщо лізингоодержувачем є фізична особа:

- оригінал анкети-опитувальника фізичної особи;
- оригінал дозволу на обробку персональних даних та доступу до кредитної історії (її перевірку);
- завірена належним чином копія Паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів);
- завірена належним чином копія Реєстраційного номера облікової картки платника податків;
- завірена належним чином копія Унікального номера запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності);
- завірена належним чином копія довідки з банку про відкриття рахунку;
- завірена належним чином копія довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (за наявності);



- інші документи за необхідності (завірена належним чином копія документа, який підтверджує дохід лізингоодержувача).

**3.6.3. у разі, якщо лізингоодержувачем є фізична особа-підприємець:**

- оригінал Анкети-опитувальника фізичної особи-підприємця
- оригінал дозволу на обробку персональних даних та доступу до кредитної історії (її перевірку);
- завірена належним чином копія Виписки з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань;
- завірена належним чином копія Паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів);
- завірена належним чином копія Реєстраційного номера облікової картки платника податків;
- завірена належним чином копія Унікального номера запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності);
- завірена належним чином копія довідки з банку про відкриття рахунку фізичної особи-підприємця;
- завірена належним чином копія звітності за останній рік т/або а за останній звітний період. Фінансова звітність надається з відміткою контролюючого органу про її отримання або з квитанцією при електронній подачі звіту;
- інші документи за необхідності.

**3.7. Договір фінансового лізингу, якщо інше не передбачено законом, повинен містити:**

- назву документа;
- назву, адресу та реквізити суб'єкта підприємницької діяльності;
- прізвище, ім'я і по батькові фізичної особи, яка отримує фінансові послуги, та її адресу;
- найменування, місцезнаходження юридичної особи;
- найменування фінансової операції;
- розмір фінансового активу, зазначений у грошовому виразі, строки його внесення та умови взаєморозрахунків;
- строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;
- права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- підтвердження, що інформація, зазначена в Законі України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, надана лізингоодержувачу;
- посилання на внутрішні правила фінансового лізингу;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

3.8. З метою дотримання норм податкового законодавства при укладенні договору фінансового лізингу має бути дотримана хоча б одна з наступних умов:

3.8.1. Об'єкт лізингу передається на строк, протягом якого амортизується не менше 75 відсотків його первісної вартості за нормами амортизації, визначеними законодавством, та лізингоодержувач зобов'язаний придбати об'єкт лізингу у власність протягом строку дії договору фінансового лізингу або в момент його закінчення за ціною, визначеною у такому договорі. Строк лізингу має складати не менш одного року;

3.8.2. Сума лізингових платежів з початку строку лізингу дорівнює або перевищує первісну вартість об'єкта лізингу;

3.8.3. Балансова (залишкова) вартість об'єкта лізингу на момент закінчення дії договору фінансового лізингу становить не більш як 25 відсотків первісної вартості ціни об'єкта лізингу, що діє на початок строку дії договору фінансового лізингу;

3.8.4. Об'єкт лізингу є виготовленим за замовленням лізингоодержувача та після закінчення дії договору фінансового лізингу не може бути використаним іншими особами, крім лізингоодержувача, виходячи з його технологічних та якісних характеристик.

**3.9. Лізингодавець має право:**

- інвестувати на придбання об'єкта лізингу як власні, так і залучені та позичкові кошти;
- здійснювати перевірки дотримання лізингоодержувачем умов користування та утримання об'єкта лізингу;
- відмовитися від договору лізингу у випадках передбачених договором лізингу або законом;



- вимагати розірвання договору та повернення об'єкта лізингу у передбачених законом та договором випадках;
- стягувати з лізингоодержувача прострочену заборгованість у безспірному порядку на підставі виконавчого напису нотаріуса;
- вимагати від лізингоодержувача відшкодування збитків відповідно до закону та договору;
- вимагати повернення об'єкта лізингу та виконання грошових зобов'язань за договором сублізингу безпосередньо йому в разі невиконання чи прострочення виконання грошових зобов'язань лізингоодержувачем за договором лізингу.

**3.10. Лізингодавець зобов'язаний:**

- у передбачені договором строки надати лізингоодержувачу об'єкт лізингу у стані, що відповідає його призначенню та умовам договору;
- попередити лізингоодержувача про відомі йому особливі властивості та недоліки об'єкта лізингу, що можуть становити небезпеку для життя, здоров'я, майна лізингоодержувача чи інших осіб або призводити до пошкодження самого об'єкта лізингу під час користування ним;
- відповідно до умов договору своєчасно та у повному обсязі виконувати зобов'язання щодо утримання об'єкта лізингу;
- відшкодувати лізингоодержувачу витрати на поліпшення об'єкта фінансового лізингу, що здійснені за письмовою згодою лізингодавця та не можуть бути відокремлені від об'єкта фінансового лізингу без заподіяння йому шкоди, на утримання такого об'єкта або усунення недоліків у порядку та випадках, передбачених законом та/або договором фінансового лізингу;
- прийняти об'єкт лізингу в разі дострокового розірвання договору лізингу або в разі закінчення строку користування об'єкта лізингу;
- лізингодавець може мати інші права та обов'язки відповідно до умов договору лізингу, Закону «Про фінансовий лізинг» та інших нормативно-правових актів України.

**3.11. Лізингоодержувач має право:**

- обирати об'єкт лізингу та продавця (постачальника) або встановити специфікацію об'єкта лізингу і доручити вибір лізингодавцю;
- відмовитися від прийняття об'єкта лізингу який не відповідає його призначенню та/або умовам договору специфікаціям;
- вимагати розірвання договору лізингу або відмовитися від нього у передбачених законом та договором лізингу випадках;
- вимагати від лізингодавця відшкодування збитків завданих невиконанням або неналежним виконанням умов договору лізингу.

**3.12. Лізингоодержувач зобов'язаний:**

- прийняти об'єкт лізингу (за умови його відповідності специфікації, що зазначена у договорі лізингу) та користуватися ним відповідно до його призначення та умов договору;
- відповідно до умов договору своєчасно та у повному обсязі виконувати зобов'язання щодо утримання об'єкта лізингу підтримувати його у справному стані;
- своєчасно сплачувати лізингові платежі;
- надавати лізингодавцеві доступ до об'єкта лізингу і забезпечувати можливість здійснення перевірки умов його використання та утримання;
- письмово повідомляти про порушення строків проведення або не проведення поточного чи сезонного технічного обслуговування та про будь-які інші обставини, що можуть негативно позначитися на стані об'єкта лізингу не пізніше другого робочого дня після настання вищезазначених подій чи фактів, якщо інше не встановлено договором;
- письмово повідомити лізингодавця, а в гарантійний строк і продавця (постачальника) об'єкта, про всі випадки виявлення несправностей об'єкта лізингу, його поломок або збоїв у роботі;
- у разі закінчення строку лізингу, а також у разі дострокового розірвання договору лізингу та інших випадках дострокового повернення об'єкта лізингу - повернути об'єкт лізингу у стані в якому було прийнято у володіння з урахуванням нормального зносу або у стані обумовленому договором;

3.13. Лізингоодержувач протягом усього часу перебування об'єкта лізингу в його користуванні повинен підтримувати його у справному стані. Лізингоодержувач протягом строку лізингу несе витрати на утримання об'єкта лізингу пов'язані з його експлуатацією, технічним обслуговуванням, ремонтом, якщо інше не встановлено договором або законом.

Умови ремонту і технічного обслуговування об'єкта лізингу можуть визначатися окремим договором.

**3.14. Лізингоодержувач має право:**



- вибрати об'єкт фінансового лізингу, що належить лізингодавцю на праві власності і набутий ним без попередньої домовленості з лізингодержувачем, та/або встановити специфікацію об'єкта фінансового лізингу і доручити вибір такого об'єкта лізингодавцю;
- відмовитися від прийняття об'єкта фінансового лізингу, що не відповідає встановленим договором фінансового лізингу умовам, специфікаціям;
- вимагати розірвання договору фінансового лізингу або відмовитися від такого договору у випадках, передбачених договором фінансового лізингу та законодавством;
- вимагати від лізингодавця відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням договору фінансового лізингу лізингодавцем;
- оскаржити в суді одностороннє розірвання договору фінансового лізингу лізингодавцем та повернення об'єкта фінансового лізингу на підставі виконавчого напису нотаріуса, вимагати повернення об'єкта фінансового лізингу і відшкодування збитків, завданих вилученням такого об'єкта;

- поліпшити річ, яка є об'єктом договору лізингу, лише за згодою лізингодавця;
- мати інші права відповідно до умов договору лізингу та чинного законодавства України.

3.15. Працівники Товариства під час виконання своїх обов'язків повинні дотримуватися вимог статті 30 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» та здійснювати обслуговування клієнтів українською мовою як державною мовою, інші мови обслуговування застосовувати у випадку наявності прохання клієнта про його персональне обслуговування такою мовою.

3.16. Розрахунки за операціями з надання фінансових послуг між Товариством та Клієнтом здійснюється у національній валюті України.

3.17. Бухгалтерський та податковий облік операцій з надання фінансових послуг на Товаристві здійснюється відповідно до законодавства України.

3.18. Посадові особи та працівники Товариства, до посадових обов'язків яких належать безпосередня робота з лізингодержувачами, укладання та виконання договорів фінансового лізингу несуть відповідальність за порушення вимог чинного законодавства, цих Правил та інших внутрішніх актів Товариства.

3.19. В разі неналежного виконання посадових обов'язків такі працівники та посадові особи Товариства несуть дисциплінарну, матеріальну, адміністративну та кримінальну відповідальність у відповідності з чинним законодавством України.

#### **4. СТРОКИ ТА ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Усі дані, документи та інформація щодо надання фінансових послуг, зберігаються Товариством протягом строку встановлення ділових відносин між Товариством та клієнтом та виконання сторонами всіх зобов'язань за договором, а також в період протягом 5 (п'яти) наступних років після виконання сторонами всіх зобов'язань, припинення зобов'язань за договором або інший строк, якщо такий передбачений законодавством України.

4.2. Зберігання інформації про клієнтів Товариства, укладені договори та інші документи, які пов'язані з надання фінансових послуг, забезпечується шляхом адміністрування відповідних відомостей в обліковій системі Товариства, що функціонує в електронному вигляді.

4.3. Товариство веде такий облік в електронному вигляді з обов'язковою можливістю роздрукування інформації на будь-який момент, а також забезпечує можливість відновлення втраченої інформації в разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

4.4. З метою забезпечення зберігання договорів та інших документів, які пов'язані з наданням послуги Товариство має облікову та реєструючу систему договорів.

4.5. Реєстрація договорів та інших документів, які пов'язані з наданням Товариством фінансових послуг здійснюється шляхом ведення фінансовою компанією журналу обліку укладених і виконаних договорів (далі - журнал обліку), якій містить картки обліку по кожному договору (далі - картка обліку).

4.6. Журнал обліку ведеться в хронологічному порядку та має містити таку інформацію: а) номер запису за порядком; б) дату і номер укладеного договору; в) повне найменування клієнта; г) код ЄДРПОУ (для юридичних осіб), або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб-підприємців); д) розмір фінансового активу в грошовому виразі згідно з умовами договору про надання фінансових послуг та дата зарахування (перерахування) фінансового активу на поточний рахунок фінансової установи; е) дату закінчення строку дії договору (дата анулювання або припинення дії договору).



4.7. У разі необхідності Товариство може доповнити журнал обліку додатковою інформацією.

4.8. Журнал обліку ведеться Товариством в електронній формі з забезпеченням можливості розкриття інформації відповідно до законодавства України. Товариство зобов'язане забезпечити зберігання електронної форми журналу таким чином, щоб забезпечити можливість відновлення втраченої інформації у разі виникнення будь-яких обставин непереборної сили.

4.9. Договори та інша пов'язана з ними документація зберігаються протягом п'яти років після припинення зобов'язань за договором. Додатки до договору (у разі наявності) зберігаються разом з відповідними договорами.

4.10. Доступ до договорів та пов'язаної з ними документації наявний лише у осіб, наділених на це правом згідно затвердженої посадової інструкції на відповідну займану посаду або у випадках, визначених внутрішнім нормативним та/або розпорядчим документом Товариства.

4.11. Порядок зберігання документів та іншої інформації, пов'язаної з наданням послуг фінансового лізингу, та особливості системи захисту інформації визначається цими Правилами.

4.12. З метою забезпечення збереженості договорів та захисту інформації справи повинні перебувати у робочих або спеціально відведених для цієї мети приміщеннях.

4.13. Приміщення, де зберігаються справи, повинні бути обладнані захисними механізмами, що забезпечують обмежений доступ до документів, договорів та іншої інформації, що пов'язана з наданням послуг фінансового лізингу.

4.14. Договори з усіма додатками до них та додатковими угодами, а також пов'язані з ними документи формуються у справу.

4.15. Документи, що перебувають у сформованій справі, використовуються в роботі лише тими працівниками Товариства, які уповноважені здійснювати користування такими документами відповідно до своїх функціональних (службових) обов'язків.

4.16. Захист робочих місць працівників товариства і місць зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію забезпечується наступним чином:

- використання надійних систем захисту конфіденційної інформації від неправомірного використання, що охороняють від втрати інформації, витіку конфіденційної інформації;

- розміщення документів, що містять конфіденційну інформацію, у приміщеннях, доступ у які обмежений технічними засобами;

- використання процедури здачі й приймання під охорону приміщень по закінченню робочого дня, а також використання для цього технічних засобів контролю доступу;

- зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію, у сейфах, шафах, файл-боксах або в спеціально обладнаних приміщеннях, що виключають несанкціонований доступ до конфіденційної інформації і її неправомірне використання;

- регулярне проведення перевірок дотримання заходів, що забезпечують конфіденційність діловодства, у тому числі місць зберігання документів, що містять конфіденційну інформацію;

- укладання договорів про нерозголошення конфіденційної інформації.

4.17. Видача документів у тимчасове користування третім особам та установам здійснюється з дозволу керівництва Товариства в порядку, передбаченому таким дозволом.

4.18. Вилучення документів із справи постійного зберігання забороняється. У виняткових випадках вилучення договору допускається з дозволу керівника Товариства або за рішенням суду з обов'язковим залишенням у справі засвідченої копії договору.

4.19. Посадові особи керівних органів та працівники Товариства забезпечують конфіденційність інформації, що надається клієнтом/лізингодержувачем і становить його комерційну або професійну таємницю.

4.20. Працівники Товариства не мають права використовувати в особистих цілях або передавати не уповноваженим на те особам конфіденційну інформацію.

4.21. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи, в межах їх повноважень, визначених законодавством, на підставі письмового запиту, мають право на отримання конфіденційної інформації виключно у відповідності до вимог чинного законодавства України.

## **5. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ МІЖ ТОВАРИСТВОМ ТА КЛІЄНТОМ З ПИТАНЬ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

5.1. Взаємодія з клієнтом та розгляд звернень клієнтів щодо виникнення спірних питань здійснюється відповідно до затвердженого в Товаристві Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг.



5.2. Врегулювання спорів між Клієнтом та Товариством з питань надання фінансових послуг відбувається за згодою сторін.

5.3. При відсутності згоди – спори між Товариством і клієнтом розглядаються в судовому порядку згідно чинного законодавства України.

5.4. У разі виникнення будь-якої спірної ситуації, пов'язаної із наданням фінансової послуги, клієнт повідомляє Товариство шляхом:

5.4.1. телефонного дзвінку на «гарячу лінію» Товариства: (050) 459 28 78;

5.4.2. надсилання скарги або звернення на офіційно зареєстровану електронну пошту Товариства: kalina@kalina-leasing.com;

5.4.3. звернення через сайт Товариства: kalina-leasing.com;

5.4.4. надання письмової заяви за місцезнаходженням Товариства в довільній формі засобами поштового зв'язку (простим або рекомендованим, або з оголошеною цінністю листом/листівкою (поштовою карткою), кур'єром за місцезнаходженням Товариства: Україна, 04176, місто Київ, ВУЛИЦЯ ЕЛЕКТРИКІВ, будинок 29А. Звернення повинно бути підписано клієнтом із зазначенням дати. Заява клієнта реєструється у встановленому порядку. Товариство, на підставі отриманої письмової заяви клієнта, вживає усіх можливих заходів щодо врегулювання спірного питання, яке виникло, і письмово повідомляє клієнта про результат розгляду його заяви.

5.5. Інформація для клієнта щодо звернень розміщується у приміщеннях Товариства у доступному для огляді місці, в якій вказується:

5.5.1. контактна інформація Товариства (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону або телефону «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на інтернет-сторінку Товариства) для направлення (подання) звернень клієнтів до Товариства;

5.5.2. контактна інформація Національного банку України (із зазначенням місцезнаходження, номера телефону універсальної «гарячої лінії», адреси електронної пошти, посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку України) для направлення (подання) звернень клієнтів Товариства до Національного банку України.

## **6. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ЩОДО ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ТА ВНУТРІШНІХ ДОКУМЕНТІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ОПЕРАЦІЙ З НАДАННЯ ПОСЛУГ ФІНАНСОВОГО ЛІЗИНГУ**

6.1. Контроль за здійсненням надання послуги фінансового лізингу здійснює призначений наказом директора відповідальний працівник Товариства, який повинен володіти відповідним обсягом навичок.

6.2. Директор та/або відповідальний працівник Товариства, на якого покладені обов'язки контролю за фінансовою послугою, не менш, ніж один раз на місяць здійснює перевірку порядку надання послуг з метою контролю дотримання вимог цих правил та чинного законодавства України.

6.3. Відповідальний працівник виконує основні функції на підставі та у відповідності до затверджених внутрішніх документів, які регулюють діяльність відповідального працівника.

6.4. За наслідками перевірок та інвентаризації складається звіт про проведену перевірку.

6.5. Директор Товариства на підставі акту про виявлення або відсутності порушень з боку працівників щодо здійснення фінансових операцій вживає відповідні заходи щодо усунення порушень та притягнення винних осіб до відповідальності передбаченої даними правилами та чинним законодавством України.

## **7. ПОРЯДОК ДОСТУПУ СПОЖИВАЧІВ (КЛІЄНТІВ) ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДО ДОКУМЕНТІВ ТА ІНШОЇ ІНФОРМАЦІЇ, ПОВ'ЯЗАНОЇ З НАДАННЯМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ.**

7.1. Товариство розкриває лізингодержувачам визначену чинним законодавством інформацію. Інформація розкривається на власному веб-сайті Товариства за посиланням: kalina-leasing.com; до укладання договору в усній та письмовій формі (в електронній формі або у формі паперового документа); в процесі виконання договору фінансового лізингу; за запитом та зверненнями клієнтів та лізингодержувачів, тощо.

7.2. Товариство розкриває клієнтам актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність та розміщує її на власному веб-сайті. Така інформація, зокрема, включає:

- Інформацію про особу, яка надає фінансові послуги: найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адресу електронної пошти Товариства та адресу, за якою приймаються скарги клієнтів; відомості про відокремлені підрозділи, місце надання фінансових послуг (за наявності); відомості про склад органів управління Товариства;



відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону «Про фінансові послуги та фінансові компанії»; відомості про державну реєстрацію Товариства; інформація про наявність у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Реєстру, що містить відомості про надавачів фінансових послуг; відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг (за наявності); рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг (за наявності); контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг.

- перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;
- вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);
- інформацію про механізми захисту прав споживачів;
- найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

Іншу інформацію, право на отримання якої визначено законодавством та яка забезпечує правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

7.3. У порядку та спосіб передбачений законом «Про фінансові послуги та фінансові компанії» Товариство зобов'язане на вимогу клієнта надати інформацію про: відомості про фінансові показники діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню; перелік керівників Товариства; розмір часток у статутному капіталі Товариства, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Товариства; іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

7.4. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги Товариство зобов'язане повідомити споживачу про:

- 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;
- істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи: мінімальний строк дії договору; наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав; порядок внесення змін до договору;
- механізми захисту прав споживачів: можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів; наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.
- інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття Лізингодержувачем рішення щодо укладання відповідного договору фінансового лізингу.

7.5. Товариство під час надання інформації споживачу дотримується вимог законодавства про захист прав споживачів.

7.6. Товариство має та підтримує в робочому стані власний веб-сайт в Інтернеті, на якому розміщено інформацію про діяльність Товариства, визначену чинним законодавством України.

7.7. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті. Товариством затверджено режим робочого часу фінансової установи, а саме робочі та вихідні дні, робочі години та години перерви, і зазначена інформація розміщена на власному веб-сайті Товариства.

Товариство також розміщує внутрішні правила фінансового лізингу на власному веб-сайті.

7.8. Товариство забезпечує актуальність інформації, розміщеної на власному веб-сайті.

## 8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Ці Правила набувають чинності з дати затвердження у Товаристві (вищим органом управління Товариства) та діють до їх скасування або прийняття нового внутрішнього документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством та внутрішніми нормативними документами Товариства порядку.

8.2. Зміни та доповнення до цих Правил оформлюються додатком або шляхом підготовки нової редакції Правил та затверджуються відповідно до встановленого порядку у Товаристві. Прийняття нової редакції Правил автоматично призводить до припинення дії попереднього документа.

8.3. У разі невідповідності будь-якої частини цих Правил законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, зокрема, у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів, ці Правила будуть діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України.

8.4. Дія цих Правил припиняється з моменту прийняття відповідного рішення у Товаристві.

8.5. Всі питання, не врегульовані цими Правилами, вирішуються у порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Товариства та на підставі законодавства України.

8.6. Правила мають переглядатися мінімум 1 раз на рік (за потреби). В ході перегляду Правила оцінюються на предмет відповідності законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, ризиковим стандартам, внутрішнім документам/розпорядчим документам Товариства.

8.7. Правила зберігаються і надаються таким чином, щоб бути доступними для працівників, які надалі будуть мати право користуватися ними.