

Затверджено  
Наказом директора  
від 16.08.2024 року № 5  
(додаток № 2 до наказу)

**ПОРЯДОК**  
**взаємодії зі споживачами, розгляду звернень та захисту**  
**персональних даних споживачів**  
**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТРАСТ ФІНАНС»**

м. Київ, 2024

## ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ
6. ПОРЯДОК ОБРОБКИ ТА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами, розгляду звернень та захисту персональних даних споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТРАСТ ФІНАНС» (надалі Політика та ТОВ «ФК ТРАСТ ФІНАНС»/Товариство) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, порядок інформування та захисту прав та персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про фінансовий лізинг», Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

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

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

**Відповідальний працівник** – працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

**Вебсайт** – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою в мережі Інтернет разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.

**Заявник** – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

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

**Споживач фінансових послуг** - фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу фінансового лізингу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

**Третя особа** – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.

1.5. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

1.6. Вимоги цього Порядку поширюються на всі підрозділи, органи управління, працівників, охоплюючи всі напрями діяльності Товариства.

1.7. Всі працівники Товариства повинні знати та дотримуватись вимог цього Порядку в практичній діяльності.

## 2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному вебсайті інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію, вимоги щодо розміщення якої встановленні, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Постановою Правління НБУ «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», в тому числі, але не виключно:

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

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги фінансового лізингу; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; надання інформації під час користування послугою фінансового лізингу; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України

## 3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

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

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

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

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

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

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

- поштою (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою,
- Email на електронну пошту (звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян»;
- зателефонувати за номером телефону;
- особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства

3.4. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є: неупередженість; об'єктивність; дотримання вимог чинного законодавства; строковість; швидкість та налагодженість реагування; попередження можливості виникнення подібних ситуацій; взаємодія всіх задіяних підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством; забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

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

3.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг.

3.7. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення, згідно вимог цього Порядку;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;
- інформує споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль розгляду звернень на постійній основі.

3.8. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживачем фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

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

#### **4. ПОРЯДОК ТА СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються.

4.3. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.4. Первинний розгляд звернення проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи – нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

4.8. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.9. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

4.10. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

4.11. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг особисто до Товариства (особистий прийом), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі.

4.12. Особистий прийом споживачів фінансових послуг ведеться Товариством за юридичною адресою Товариства. Графік особистого прийому споживачів фінансових послуг затверджується директором Товариства. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства

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

5.1. Заявник може подати / направити звернення до Національного банку України.

5.2. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ Національного банку України – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.3. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.4. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

➤ звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240.

➤ створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет - представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

➤ направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

➤ надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

## **6. ПОРЯДОК ОБРОБКИ ТА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**База персональних даних** - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

**Володілець персональних даних** - фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом.

**Згода суб'єкта персональних даних** - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди. У сфері електронної комерції згода суб'єкта персональних даних може бути надана під час реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі суб'єкта електронної комерції шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, за умови, що така система не створює можливостей для обробки персональних даних до моменту проставлення відмітки.

**Знеособлення персональних даних** - вилучення відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу.

**Картотека** - будь-які структуровані персональні дані, доступні за визначеними критеріями, незалежно від того, чи такі дані централізовані, децентралізовані або розділені за функціональними чи географічними принципами.

**Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**Персональні дані** - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Розпорядник персональних даних** - фізична чи юридична особа, якій володільцем персональних даних або законом надано право обробляти ці дані від імені володільця.

**Суб'єкт персональних даних** - фізична особа, персональні дані якої обробляються.

**Третя особа** - будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

6.1. З метою забезпечення високого рівня обслуговування клієнтів та дотримання вимог законодавства, Клієнт, підписуючи будь-який договір з Товариством або документи за фінансовою операцією, без будь-яких застережень надає згоду Товариству:

➤ на збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, з метою запобігання та протидії легалізації (видмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, надання фінансових (банківських) послуг та забезпечення реалізації прав та виконання обов'язків у сфері фінансових (банківських), економічних, адміністративно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, відносин у сфері безпеки, управління кредитними ризиками, відносин, що виникають з установами, які згідно з Законодавством та/або укладеними з Товариством угодами можуть проводити перевірку діяльності Товариства, відносин, що виникають у випадку невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за договорами, укладеними між Клієнтом та Товариством, у т.ч. пов'язаних з примусовим стягненням боргу, відносин у випадках укладення Товариством договорів про відступлення права вимоги, інших відносин, що вимагають обробки персональних даних, передбачених положеннями Конституції України, законами України, нормативно-правовими актами, договорами, укладеними з Клієнтом тощо;

➤ на включення та обробку його персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є Товариство;

6.2. Склад та зміст персональних даних, які Товариство має встановити для ідентифікації фізичної особи визначений чинним законодавством України, а також відповідними внутрішніми документами Товариства, складає будь-яку інформацію про фізичну особу, в тому числі, однак не виключно, щодо:

прізвища, імені, по батькові, інформації, яка зазначена в паспорті (або в іншому документі, що посвідчує особу), реєстраційного номеру облікової картки платника податків (ідентифікаційного номеру);

реквізити паспорту (або іншого документа, що посвідчує особу);

громадянства, дати та місця народження;

місця проживання/перебування та місця реєстрації проживання, умови проживання; освіти, професії;

посади та місця роботи, стажу роботи;

фінансового стану, доходів/нарахувань, утримань;

записів голосу та/або фото-, відеозображень;

кредитної історії, а також будь-якої інформації про стан виконання фізичною особою обов'язків за договорами, які укладені з Товариством та/або іншими установами;

номерів контактних телефонів/факсів, адреси електронної пошти;

фактів притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності тощо.

6.3. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних», суб'єкт персональних даних має право:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх даних до Уповноваженого або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

6.4. Персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються Компанією у такий спосіб, що унеможливорює доступ до них сторонніх осіб. Для зберігання документів, які містять персональні дані клієнтів, Компанія може залучати архівні організації на умовах та в порядку, що забезпечують виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6.5. З метою забезпечення безпеки обробки персональних даних вживаються спеціальні технічні заходи захисту, у тому числі щодо виключення несанкціонованого доступу до:

1) персональних даних, що обробляються; та

2) роботи технічного та програмного комплексу, за допомогою якого здійснюється обробка персональних даних.

6.6. До роботи з персональними даними допускаються лише працівники, які надали письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено, або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

6.7. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Компанії, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх функцій та посадових обов'язків, зобов'язані дотримуватись вимог законодавства України в сфері захисту персональних даних та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Компанії щодо обробки і захисту персональних даних у базах персональних даних.

6.8. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено, або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

6.9. У разі звільнення працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними суб'єктів, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять персональні дані суб'єктів, передаються іншому працівнику у відповідності до вимог внутрішніх нормативних документів.

**Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює:**

**Уповноважений Верховної Ради з прав людини**

**Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 2/8,**

**тел.: (044) 253-75-89; 0800-50-17-20.**

**[www.ombudsman.gov.ua](http://www.ombudsman.gov.ua)**

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Порядок затверджується наказом керівника Товариства.

7.2. Порядок переглядається на предмет необхідності внесення змін у разі змін нормативно-правових актів, внутрішніх документів, процедур та процесів у Товаристві.

7.4. Всі зміни та доповнення до Порядку вносяться шляхом видання відповідного наказу за підписом директора та затвердження нової редакції.