

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

**Директор  
ТОВ «ФК «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»  
Наказ № 142/П від 10.05.2023 р.**



**Павліченко Т.О.**

**ПОРЯДОК  
взаємодії зі споживачами фінансових послуг  
та розгляду звернень споживачів  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АЛЬФА-ІНВЕСТ ГРУП» (далі – Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», постанови Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», інших нормативно-правових актів Національного банку України (надалі – НБУ) та інших державних органів України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Цей Порядок визначає:

- 1) права та обов'язки Товариства та споживачів фінансових послуг;
- 2) порядок розгляду Товариством фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг;
- 3) порядок звернень до НБУ;
- 4) порядок інформування споживачів фінансових послуг;
- 5) порядок захисту прав споживачів фінансових послуг;
- 6) порядок укладання договорів про надання фінансових послуг у формі електронного документа;
- 7) порядок вирішення спорів;
- 8) порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.4. У відносинах зі споживачами при наданні фінансових послуг Товариство дотримується таких принципів:

- 1) забезпечення відповідального, неупередженого та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, а також дотримання вимог щодо етичної поведінки по відношенню до споживача;
- 2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги Товариства, які надаються, та про його фінансовий стан;
- 3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами Товариства;
- 4) забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Товариства, які надають фінансові послуги;
- 5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг Товариства від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариства, формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг;
- 7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
- 8) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг Товариства.

1.5. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку, застосовуються в значеннях, визначених законами України та нормативними актами НБУ.

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

### 2. Права та обов'язки споживачів:

#### 2.1. Права споживачів:

2.1.1. Споживачі під час отримання фінансової послуги щодо обміну валют, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість фінансової послуги та обслуговування;

3) безпеку отримання фінансової послуги;  
4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про фінансову послугу відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови, як державної»;

5) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів);

8) у якості суб'єкта персональних даних:

а) 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;

б) знати у період збирання інформації, але до початку її використання, які відомості про Клієнта та з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони використовуються, передаються чи поширюються, крім випадків, встановлених законом;

в) на доступ до своїх персональних даних;

г) 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;

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

е) мати інші права у якості суб'єкта персональних даних.

2.1.2 Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

## 2.2. *Обов'язки Споживачів:*

2.2.1. Споживачі зобов'язані перед початком отримання фінансової послуги уважно ознайомитися з правилами надання фінансової послуги.

2.2.2. В разі необхідності роз'яснення умов та правил надання фінансової послуги - до початку отримання фінансової послуги споживачі зобов'язані звернутися за роз'ясненнями до Товариства.

2.2.3. При отриманні фінансової послуги, споживач повинен дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених нормативними документами Національного банку України (надалі – НБУ) та інших державних органів, які регулюють діяльність по отриманню фінансової послуги обміну валют.

2.2.4. З метою запобігання негативних для споживача наслідків при отриманні фінансової послуги, споживач зобов'язан дотримуватися передбачених звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для отримання фінансової послуги.

## 2.3. *Права та обов'язки Товариства:*

### *Обов'язки Товариства:*

2.3.1. Розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг споживачам та/або на власному веб-сайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, 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.

2.3.2. В порядку, визначеному законодавством, надавати таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів;

3) розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують 5 відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законодавством України.

2.3.3. Перед наданням фінансових послуг повідомити клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті про:

а) найменування, місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти Товариства, яке надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) відомості про державну реєстрацію Товариства;

г) інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ (загальна інформація та/або копію документа, який підтверджує включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ);

г) інформацію щодо наявності в Товаристві права на надання відповідної фінансової послуги (копія витягу з Державного реєстру фінансових установ про видачу ліцензії для здійснення діяльності з надання фінансових послуг та/або інший документ, який підтверджує право Товариства надавати ту чи іншу фінансову послугу);

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства, яке надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений – порядок визначення таких витрат;

3) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

2.3.4. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.3.5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від фінансової послуги, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

2.3.6. НБУ має право визначити мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися клієнту щодо кожного виду фінансових послуг, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений законом.

2.3.7. Товариство повинне розкривати:

1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до законодавства України;

2) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг.

2.3.8. Товариство повинно також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власному веб-сайті (веб-сторінці) в обсязі та порядку, встановлених НБУ, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства;

2) перелік фінансових послуг, що надаються Товариством;

3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством);

4) відомості про склад наглядової ради (у разі наявності) та виконавчого органу Товариства;

5) відомості про відокремлені підрозділи Товариства;

6) відомості про ліцензії, видані Товариству;

7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;

8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариства;

9) рішення про ліквідацію Товариства;

10) іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до законодавства.

2.3.9. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті (веб-сторінці) не менше ніж за останні три роки.

2.4. Права Товариства:

2.4.1. Товариство має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги нотаріусам, посадовим особам органів місцевого самоврядування та іноземним консульським установам, уповноваженим на вчинення нотаріальних дій, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, суду, третейському суду, міжнародному комерційному арбітражу для захисту своїх прав та законних інтересів у справах, учасником яких він є, в Україні і за кордоном.

2.4.2. Товариство має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, у випадках, передбачених законом.

### **3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.**

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

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

3.3. Звернення може бути подано/надіслано на розгляд до Товариства в довільній формі, у будь-який спосіб:

1) засобами поштового зв'язку (простим або рекомендованим, або з оголошеною цінністю листом/листівкою (поштовою карткою)), кур'єром (з посиленням), за адресою місцезнаходження Товариства: **вул. Братства тарасівців, будинок 5, офіс 249, м. Київ, 02121, Дарницький район**. Звернення повинно бути підписано споживачем із зазначенням дати.

2) з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту (e-mail): **0445877384@gmail.com**. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян». Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного Звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, не вимагається.

3) Зателефонувати на «гарячу лінію» Товариства за номером **+38(044) 5877384** або **+38(067)587 73 04**. Усне Звернення, що надходить на «гарячу лінію».

4) особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства.

3.4. Основними принципами розгляду Звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- забезпечення споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання Звернень та пропозицій.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих Звернень.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію Звернення відповідно до вимог законодавства України.

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

- отримує та реєструє Звернення згідно з підпунктом 3.13.1 цього Порядку, з присвоєнням реєстраційного номера та проставлянням дати реєстрації;
- здійснює первісну оцінку Звернення;
- уповноважений підрозділ/посадова особа Товариства розглядає Звернення;
- інформує Споживача 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;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду Звернення на постійній основі.

3.8. Товариство аналізує отримані Звернення, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу Звернень щодо впливу на інших споживачів, які не надсилали Звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача про результати розгляду такого Звернення:

- номер та дату вхідної реєстрації Товариством Звернення;

- причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог Споживача;

- обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України;

- заходи, вжиті Товариством у разі виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на Звернення письмово з використанням засобів поштового або електронного зв'язку, обраних Споживачем під час подання Звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього споживачу надано мотивовану відповідь з посиланням на законодавство України, який надіслав Звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду

3.12. Вимоги до оформлення Звернень визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

3.13. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, що направлені засобами поштового зв'язку (у тому числі кур'ером):

3.13.1. Всі Звернення, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження, в журналі загальних листів, що ведеться в паперовому вигляді.

3.13.2. Письмові Звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу/посадової особи Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

3.13.3. Первинний розгляд Звернення проводиться відповідальним працівником з метою визначення їх належності до компетенції відповідного відділення/посадової особи Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке Звернення.

3.13.4. У Зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано споживачем (групою споживачів) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається Заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десять) днів з дня його надходження.

3.13.5. Письмове Звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане автором (авторами) Звернення, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.13.6. Не розглядаються повторні Звернення від одного і того самого споживача з одного і того самого питання, якщо перше Звернення вирішено по суті.

3.13.7. Не розглядаються Звернення, що належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

3.14. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

3.14.1. Первинний розгляд Звернення, що надісланий на електронну пошту (e-mail) Товариства, проводиться працівником, відповідальним за реєстрацію документації, з метою визначення належності Звернення до компетенції відповідного структурного підрозділу/посадової особи Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке Звернення.

3.14.2. Звернення розглядається і вирішується в строк 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.

3.14.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі і споживач не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь надсилається споживачу у вигляді електронного документу на його електронну пошту (e-mail), яку було зазначено у Зверненні.

3.14.4. Датою подання електронного Звернення є дата надходження Звернення на електронну пошту (**0445877384@gmail.com**) Товариства. Якщо електронне Звернення надійшло на визначену електронну пошту (**0445877384@gmail.com**) у неробочий день та час, то датою подання електронного Звернення вважається наступний робочий день після дня надходження.

3.15. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні Звернення Споживачів:

3.15.1. Усні Звернення, подані споживачами особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за довільною формою.

3.15.2. Особисте приймання споживачів ведеться Товариством в приміщенні, що знаходиться за місцем перебування Товариства. Графік особистого приймання споживачів узгоджується з керівництвом Товариства. У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України на території України введено воєнний стан відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» (зі змінами), у разі повітряних тривог Товариство тимчасово припиняє проведення особистого приймання споживачів та всі йдуть до укриття. При цьому зазначаємо, що Товариство приймає Звернення засобами електронної пошти.

3.15.3. Попередній запис споживачів на особисту зустріч здійснюється з понеділка по п'ятницю шляхом дзвінка до Товариства за номером +38 (044) 587-73-84. Під час здійснення запису на особисту зустріч працівник Товариства інформує споживача щодо: - дати, часу та місця проведення особистої зустрічі;

- необхідності мати з собою документ, що посвідчує особу;
- порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму;
- попередньої підготовки письмового Звернення для подання його, в разі необхідності під час проведення особистого прийому.

3.15.4. Товариство проводить повторний особисту зустріч з питань, що вже розглядалися, під час проведення особистої зустрічі, у разі, якщо питання не вирішено по суті.

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

3.17. Громадяни України мають право подавати Звернення до Товариства особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

3.18. Особа, яка подає (подала) Звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Товариства та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого Звернення.

#### **4. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ.**

4.1. Споживач може подати/надіслати Звернення до Національного банку України відповідно до вимог Інструкції про організацію звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НБУ, затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш.

4.2. НБУ має повноваження на захист прав споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.3. Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернетпредставництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

4.4. Споживач може звернутися до Національного банку України:

- а) через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240;
- б) особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);

в) шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;

г) направленням електронного Звернення на електронну пошту e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);

д) надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;

е) поданням письмового Звернення на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

4.5. Інформування про організацію роботи зі Зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

## 5. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

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

5.2. Товариство, публікуючи цей Порядок на власному вебсайті: [0445877384@gmail.com](mailto:0445877384@gmail.com), інформує Споживачів щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

5.2.1. про право Споживачів подавати/надсилати до Товариства Звернення, а також про вимоги його оформлення;

5.2.2. про можливість подачі Звернення до Товариства шляхом направлення листа на електронну пошту (e-mail): [0445877384@gmail.com](mailto:0445877384@gmail.com) чи поштову адресу (адресу місцеперебування) Товариства;

5.2.3. про право Споживачів на звернення до НБУ з зазначенням поштової та електронної адреси, на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу, а також номеру телефону довідкової служби;

5.2.4. про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) з зазначенням:

5.2.4.1. поштової адреси: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, та

5.2.4.2. електронної адреси:

<https://dpss.gov.ua/zvvezkizgromadskistyvu/zvernennya-gromadyan/kontaktna-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernen>, на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу

5.2.4.3. номер телефону цілодобової «гарячої лінії» контакт-центру:

**+38 (044) 364-77-80, +38 (050) 230-04-28.**

5.2.5. про право Споживачів на Звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

5.3. Товариство під час інформування Споживачів, публікує на своєму офіційному вебсайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг», постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», постановою Правління Національного банку України від 05 листопада 2021 року № 114 «Про затвердження Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами», але не виключно:

5.3.1. про умови та порядок придбання споживачем фінансової послуги;

5.3.2. про фінансову послугу: вартість, ціну/тарифи, розмір плати щодо фінансової послуги та загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Споживач, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансової послуги, яку надає Товариство;

5.3.3. про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

5.4. Товариство забезпечує:

- надання (розкриття) інформації Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо



фінансових послуг;

- надання інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі;
- надання інформації під час користування фінансовою послугою;
- надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

## **6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.**

6.1. Захист прав споживачів здійснюється відповідно до закону України «Про захист прав споживачів» з урахуванням вимог, визначених спеціальними законами щодо надання фінансових послуг та іншими нормативно-правовими актами чинного законодавства.

6.2. Товариство забезпечує своєчасне надання Споживачу повної, точної та правдивої інформації:

6.2.1. яку Товариство зобов'язане розкривати Споживачу про умови й порядок його діяльності як небанківської фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на вебсайті Товариства;

6.2.2. яка є обов'язковою для надання Споживачу перед надання фінансових послуг.

6.3. Товариство забезпечує наступні гарантії для Споживачів:

6.3.1. умови надання фінансових послуг не обмежують права Клієнта порівняно з правами, встановленими законом;

6.2.2. у разі виникнення неоднозначного тлумачення умов надання фінансових послуг за участю Споживача, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого Споживача.

6.4. Зі Споживача не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги. Товариство забезпечує Споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення, придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

6.5. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг.

## **7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ.**

7.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Споживачів:

7.1.1. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail): [0445877384@gmail.com](mailto:0445877384@gmail.com) / поштову адресу Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

7.1.2. Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 3 цього Порядку.

7.2. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), Споживач має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися досуду за захистом своїх порушених, невизнаних або заперечувальних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду:

- за місцеперебуванням Товариства – згідно з частиною другою статті 27 ЦПК;
- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування Споживача, або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору – згідно з частиною п'ятою статті 28 ЦПК.

7.3. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє Споживача звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди Споживача з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до суду.

## 8. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

8.1. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних», Споживач має право:

8.1.1. знати про джерела збирання, місцеперебування свої персональних даних, мету їх обробки, місцеперебування Товариства, яке є володільцем та розпорядником персональних даних Споживачів, або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

8.1.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються їх персональні дані;

8.1.3. на доступ до своїх персональних даних;

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

8.1.5. пред'являти вмотивовану вимогу Товариству із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

8.1.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Товариством, якщо ці дані обробляються незаконно чи є неправдивими;

8.1.7. 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 не правдивими чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8.1.8. звертатися зі скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду; застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

8.1.9. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

8.1.10. відкликати згоду на обробку персональних даних;

8.1.11. знати механізм автоматичної обробки їх персональних даних;

8.1.12. на захист від автоматизованого рішення, яке має для них правові наслідки.

8.2. Персональні дані Споживачів обробляються з метою надання фінансової послуги Товариством та виконання вимог законодавства України, у тому числі з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а саме:

8.2.1. надання фінансової послуги та здійснення пов'язаних із цим операцій;

8.2.2. виконання вимог законодавства у сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

8.2.3. надання консультацій та інформації щодо фінансової послуги Товариства;

8.2.4. виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України.

8.2.5. Первинними джерелами відомостей про Споживача є:

- видані на його ім'я документи;

- підписані ним документи;

- відомості, які він надає про себе.

8.3. Забороняється обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

8.4. Використання персональних даних Споживачів працівниками Товариства, пов'язаних з персональними даними, здійснюється лише відповідно до їхніх професійних/трудова обов'язків. Ці працівники 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/трудо­вих обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

8.5. Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому відповідно до вимог закону про персональні дані.

8.6. Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди Споживача на обробку цих даних, наданої Товариству, або відповідно до вимог закону. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних, які перебувають у володінні розпорядника публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації», крім даних, що отримує від інших органів центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

8.7. Про передачу персональних даних третій особі Товариство протягом десяти робочих днів повідомляє Споживача, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.

8.8. Під час особистого прийому Споживач попереджається шляхом усного застереження, що в офісі Товариства за його місцеперебуванням відбувається відеоспостереження, та за необхідності Споживач може мати доступ до всіх записів зі своїм зображенням. Це право Споживача захищається законом.

8.9. Відеоспостереження в Товаристві здійснюється відкрито, відповідно до законної мети, та не використовується на шкоду правам та свободам людини. Згідно з Конституцією, не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди. Крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах захисту національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

## **9. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА.**

9.1. Укладання договору про надання фінансової послуги у формі електронного документа здійснюється з дотриманням вимог Закону України «Про електронну комерцію» та Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

9.2. Договір про надання фінансової послуги у формі електронного договору укладається шляхом пропозиції Товариства його укласти (оферти) та її прийняття (акцепту) споживачем. Пропозиція укласти електронний договір (оферта) може бути зроблена шляхом розміщення Товариством пропозиції (оферти) на власному веб-сайті або інших інформаційно-телекомунікаційних системах Товариства, що призначені для укладання електронних договорів.

9.3. Пропозиція укласти відповідний договір (оферта) має містити істотні умови договору, визначені чинним законодавством України для відповідного виду договору і виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. А також може містити інформацію про:

- технологію (процедуру) укладення договору;
- порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору;
- можливість та порядок внесення змін до умов договору;
- спосіб та порядок акцепту;
- порядок обміну електронними повідомленнями та документами між сторонами при виконанні ними своїх зобов'язань за договором;
- технічні засоби ідентифікації та порядок виправлення можливого помилкового акцепту;
- посилання на умови, що включаються до договору шляхом перенаправлення (відсилання) до іншого електронного документа та порядок технічного доступу до відповідного відсилання;
- спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень іншої електронної інформації і умов електронного доступу до них, а також умов виготовлення та отримання паперових копій електронних документів;
- мови, запропоновані для укладення договору.

9.4. Електронний договір вважається укладеним з моменту одержання Товариством відповіді споживача про прийняття відповідної електронної пропозиції (оферти) шляхом:

- надсилання електронного повідомлення або заповнення електронної форми;

- заповнення формуляра заяви про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується споживачем;

- здійснення споживачем дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз'яснено в інформаційно-телекомукаційній системі Товариства, в якій розміщено пропозицію укласти договір, або у самій пропозиції/тексті договору, що пропонується до підписання.

9.5. Підписання споживачем відповіді про прийняття пропозиції укласти договір може бути здійснено:

- допомогою електронного підпису або кваліфікованим електронним підписом відповідно до закону України «Про електронні довірчі послуги», за умови використання засобу електронного кваліфікованого підпису усіма сторонами електронного правочину;
- електронним кваліфікованим підписом одноразовим ідентифікатором;
- аналогом власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису) за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідних аналогів власноручних підписів.

9.6. Відправлення та одержання примірника договору, укладеного у формі електронного документа, та додатків до нього (за наявності) здійснюються у погоджений споживачем спосіб, зазначений у договорі про надання фінансової послуги, у порядку передбаченому Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» або Закон України «Про електронну комерцію».

9.7. У разі якщо договір про надання фінансової послуги укладається шляхом приєднання, він складається з публічної частини договору та індивідуальної частини договору, у тому числі у вигляді заяви про приєднання, підписання якої споживач приєднується до договору в цілому.

9.8. Публічна частина договору про надання фінансових послуг оприлюднюється та є доступною для ознайомлення споживачів на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства, включаючи його мобільну версію, і надається споживачу в момент підписання договору у спосіб, обраний ним із запропонованих Товариством, який дає змогу встановити дату надання такого договору, з використанням контактних даних, зазначених споживачем.

Всі редакції публічної частини договору зберігаються на веб-сайті Товариства із зазначенням строку дії у порядку та протягом строку, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України, але не менше трьох років з дати припинення дії останнього з договорів у відповідній редакції.

Вказані вище вимоги не поширюються на процес надання фінансової послуги за допомогою платіжного пристрою, функціональні можливості якого дають змогу ознайомити споживача з публічною частиною договору про надання фінансових послуг на екрані такого платіжного пристрою.

Індивідуальна частина договору повинна містити інформацію, передбачену чинним законодавством України, у тому числі шляхом посилання на відповідні умови, викладені у публічній частині договору.

Надання споживачу примірника індивідуальної частини договору, укладеної у формі електронного документа, та додатків до неї (за наявності) здійснюється у погоджений споживачем спосіб, зазначений у договорі про надання фінансової послуги, у порядку, передбаченому Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» або Законом України «Про електронну комерцію».

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.**

10.1. Контроль дотримання строків при розгляді Звернень покладається на посадових осіб Товариства.

10.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження наказом Товариства та підлягає перегляду на виконання вимог чинного законодавства, що регулює порядок розгляду Товариством Звернень. Зміни до цього Порядку вносяться на підставі наказу Товариства.

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

10.4. З питань, не врегульованих цим Порядком, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України.

10.5. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками

Товариства, посадовими особами та особами, які є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

10.6. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному вебсайті Товариства.