

ЗАТВЕРДЖЕНО

**Наказ директора
ТОВ «ФК ЮАПЕЙ»
30.09.2022 № 30-09/2022**

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЮАПЕЙ»**

**м. Київ
2022**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЮАПЕЙ» (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 ЮАПЕЙ» (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 платіжні послуги», «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», постанови Правління Національного банку України від 02 вересня 2022 року № 198 «Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості та внесення зміни до Положення про здійснення Національним банком України безвізного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг», рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш «Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України», інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади й місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та інших нормативно-правових актів України.
- 1.3. Цей 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 відповідної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
 - забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
 - 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, який 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 <https://uapay.ua> 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 Інформаційно-комунікаційної системи Товариства.

Заявник – споживач фінансових послуг або його законний представник/уповноважена особа, якому надані відповідні повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

Звернення/запит – викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій, електронній або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

Споживач/клієнт – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

- 1.5. **Користувач платіжних послуг** – фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно) Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

- 2.2. Товариство, публікуючи цей Порядок на власному вебсайті: <https://uapay.ua>, інформує Споживачів щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право Споживачів подавати/надсилати до Товариства Звернення, а також про вимоги його оформлення;
- про можливість подачі Звернення до Товариства шляхом направлення листа на електронну пошту (e-mail): info@uapay.ua чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право Споживачів на звернення до Національного банку України (НБУ) з зазначенням поштової та електронної адреси, на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу, а також номеру телефону довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) з зазначенням:

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

- електронної адреси

<https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskisty/zvernennya-gromadyan/kontaktna-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernennya>,

на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу, а також

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

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

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

- 2.3. Товариство під час інформування Споживачів, публікує на своєму офіційному вебсайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законами України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг», «Про платіжні послуги», 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», постановою Правління Національного банку України від 17 серпня 2022 року № 181 «Про затвердження Положення про порядок

розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг») у тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок придбання Споживачем фінансової послуги;
 - 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;
 - про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).
- 2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку; надання інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; в публічному договорі про надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунку; надання інформації під час користування фінансовою платіжною послугою з переказу коштів без відкриття рахунку; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ. СПОСОБИ 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 Заявник має право звернутися до Товариства зі Зверненням про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе порушення.
- 3.1.1. **Звернення/запит** – викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій, електронній або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.
- 3.1.2. **Пропозиція (зауваження)** – звернення Заявника, де висловлюються поради, рекомендації щодо діяльності Товариства, а також думки щодо врегулювання спірних питань.
- 3.1.3. **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 або осіб, залучених до надання фінансових послуг, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
- 3.1.4. **Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Заявника, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб або осіб, залучених до надання фінансових послуг.
- 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:
- Засобами поштового зв'язку (простим або рекомендованим, або з оголошеною цінністю (міжнародна доставка) листом/листівкою (поштовою картою)), кур'єром (з посиленням), за адресою місцеперебування Товариства: проспект Оболонський, будинок 35, м. Київ, 04207. Звернення повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати.
 - З використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту (e-mail): info@uapay.ua. 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.

- Зателефонувати на «гарячу лінію» Товариства за номером **+38(044) 364-11-44**. Усне Звернення, що надходить на «гарячу лінію», реєструється працівником Товариства.
 - особисто звернутися за місцеперебуванням 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;
 - взаємодія всіх залучених 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.
- 3.6. Товариство здійснює реєстрацію Звернення відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.
- 3.7. Товариство під час організації розгляду Звернення щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:
- отримує та реєструє Звернення згідно з підпунктом 4.2.1 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 Заявнику надано мотивовану відповідь з посиланням на законодавство України, який надіслав Звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 4.1. Вимоги до оформлення Звернень визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».
- 4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, що направлені засобами поштового зв'язку (у тому числі кур'єром):
 - 4.2.1. 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, що ведеться в електронному вигляді.
 - 4.2.2. 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.
 - 4.2.3. Первинний розгляд Звернення проводиться Відповідальним працівником з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу/посадової особи Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке Звернення.
 - 4.2.4. 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 Заявником (групою заявників) 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.
 - 4.2.5. 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.
 - 4.2.6. Не розглядаються повторні Звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше Звернення вирішено по суті.
 - 4.2.7. Не розглядаються Звернення, що належать до компетенції іншого органу, установи (організації).
- 4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, направлені Споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:
 - 4.3.1. 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.
 - 4.3.2. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Товариства, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, – не пізніше 15 днів із дня надходження.
 - 4.3.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь надсилається Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну пошту (e-mail), яку було зазначено у Зверненні.
 - 4.3.4. Датою подання електронного Звернення є дата надходження Звернення на електронну пошту (e-mail) Товариства. Якщо електронне Звернення надійшло

на визначену електронну пошту (e-mail) у неробочий день та час, то датою подання електронного Звернення вважається наступний робочий день після дня надходження.

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

4.4.1. Усні Звернення, подані Споживачами особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком 1 до цього Порядку.

4.4.2. Особистий прийом Споживачів ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знаходиться за місцеперебуванням Товариства. Графік особистого прийому 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), а також з урахуванням оголошеного карантину відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), з урахуванням постанови Кабінету Міністрів України від 09 грудня 2020 року № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), Товариством тимчасово припинено проведення особистого прийому Споживачів. При цьому зазначаємо, що Товариство приймає Звернення засобами електронної пошти.

4.4.3. Попередній запис Споживачів на особистий прийом здійснюється з понеділка по п'ятницю з 09 год. 00 хв. до 13 год. 00 хв. та з 14 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв. (у п'ятницю – до 16 год. 00 хв.) шляхом дзвінка до Товариства за номером +38 (044) 364-11-44. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує Споживача щодо:

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

4.4.4. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися, під час проведення особистого прийому, у разі, якщо питання не вирішено по суті.

4.5. 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.

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

4.7. 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.

5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

- 5.1. Заявник 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 Національному банку України, затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш.
- 5.2. Національний банк України 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.
- 5.3. Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.
- 5.4. Споживач може звернутися до Національного банку України:
 - через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном **0-800-505-240**;
 - особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
 - шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>;
 - направленням електронного Звернення на електронну пошту (e-mail) nbu@bank.gov.ua;
 - надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;
 - поданням письмового Звернення на адресу: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.
- 5.5. 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).

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

- 6.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».
- 6.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».
- 6.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах споживачів, розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.
- 6.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого Запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді відповідно до вимог цього Порядку.
- 6.5. У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України реєстрація таких запитів здійснюється в електронному журналі реєстрації вхідної кореспонденції.
- 6.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб, вказаний у Зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді у Зверненні не зазначено, відповідь

направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

7. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 7.1. Товариство забезпечує своєчасне надання Споживачу повної, точної та правдивої інформації:
 - 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;
 - яка є обов'язковою для надання Споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.
- 7.2. Товариство забезпечує наступні гарантії для Споживачів:
 - умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права Клієнта порівняно з правами, встановленими законом;
 - у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю Споживача, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого Споживача.
- 7.3. 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.
- 7.4. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг.

8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/ЗАПИТІВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 8.1. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Товариства, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, – не пізніше 15 днів із дня надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, директор Товариства (або особа, що його заміщує) встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється Споживачу, який подав Звернення. При цьому загальний строк розв'язання питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати 45 днів.
- 8.2. Строк розгляду Звернення визначається в календарних днях, Запиту на інформацію – у робочих днях, починаючи з дати його надходження (реєстрації). Останнім днем строку розгляду Звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.
- 8.3. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято мотивоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і Заявника повідомлено про результати розгляду Звернення і прийняте рішення.
- 8.4. Запит від народного депутата розглядається у п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання. Повідомлення про результат розгляду депутатського запиту надсилається у паперовій або електронній формі з дотриманням вимог Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронні довірчі послуги». Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, директор Товариства зобов'язаний у паперовій або електронній формі повідомити про це народного депутата, який вніс запит, і запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту.

- 8.5. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо Звернень/скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за строки, вказані у запиті, з урахуванням положень чинного законодавства.

9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

- 9.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Споживачів:
- 9.1.1. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail) info@uapay.ua / поштову адресу (місцеперебування) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».
- 9.1.2. Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 8 цього Порядку.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.

10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 10.1. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних», Споживач має право:
- 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;
 - отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються їх персональні дані;
 - на доступ до своїх персональних даних;
 - 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;
 - пред'являти вмотивовану вимогу Товариству із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
 - пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Товариством, якщо ці дані обробляються незаконно чи є неправдивими;
 - 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 неправдивими чи ганьблять честь, гідність та ділову

- репутацію фізичної особи;
 - 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;
 - вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
 - відкликати згоду на обробку персональних даних;
 - знати механізм автоматичної обробки їх персональних даних;
 - на захист від автоматизованого рішення, яке має для них правові наслідки.
- 10.2. 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:
- надання фінансової послуги та здійснення пов'язаних із цим операцій;
 - виконання вимог законодавства у сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
 - надання консультацій та інформації щодо фінансової послуги Товариства;
 - виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України.
- Первинними джерелами відомостей про Споживача є: видані на його ім'я документи; підписані ним документи; відомості, які він надає про себе.
- 10.3. Відповідно до статті 69 Закону України «Про платіжні послуги», Товариство, як надавач платіжних послуг, має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Користувачів під час надання платіжних послуг, за умови отримання згоди Користувача на відповідні операції з його персональними даними. Надавачі платіжних послуг, які є суб'єктами первинного фінансового моніторингу згідно із Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», здійснюють обробку персональних даних на виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» без отримання згоди суб'єкта персональних даних.
- Надавачі платіжних послуг зобов'язані здійснювати обробку персональних даних Користувачів відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання платіжних послуг.
- 10.4. 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.
- 10.5. Використання персональних даних Споживачів працівниками Товариства, пов'язаних з персональними даними, здійснюється лише відповідно до їхніх професійних/трудова об'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/трудова об'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.
- 10.6. Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому

відповідно до вимог закону.

- 10.7. 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.
- 10.8. Про передачу персональних даних третій особі Товариство протягом десяти робочих днів повідомляє Споживача, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.
- 10.9. 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.
- 10.10. 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.

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 11.1. Контроль дотримання строків при розгляді Звернень покладається на керівників структурних підрозділів/посадових осіб Товариства.
- 11.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження наказом Товариства та підлягає перегляду на виконання вимог чинного законодавства, що регулює порядок розгляду надавачем фінансових послуг Звернень. Зміни до цього Порядку вносяться на підставі наказу Товариства.
- 11.3. 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.
- 11.4. З питань, не врегульованих цим Порядком, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України.
- 11.5. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівниками структурних підрозділів/посадовими особами, які є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.
- 11.6. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному вебсайті Товариства.

Додаток 1
до Порядку взаємодії зі споживачами та порядку
розгляду звернень споживачів фінансових послуг
ТОВ «ФК ЮАПЕЙ»

Директору
ТОВ «ФК ЮАПЕЙ»

(П.І.Б. керівника)

(прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові)

місце проживання (або місце перебування):

м. _____
обл. _____
вул. _____, буд. _____, кв _____

Контактний телефон _____

Адреса електронної пошти _____

ЗВЕРНЕННЯ/ЗАПИТ

Підписанням цього Звернення/запиту, я надаю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Дата

підпис Заявника