

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Генерального директора
ТОВ «ЮАПЕЙ»
№09-01/2026-1 від 09.01.2026 р.

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЮАПЕЙ»
(нова редакція)**

ЗМІСТ

1.	Загальні положення	3
2.	Терміни та скорочення	4
3.	Права та обов'язки надавача та споживачів фінансових платіжних послуг	4
4.	Порядок інформування споживачів фінансових послуг	5
5.	Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг	6
6.	Подання звернення до національного банку	8
7.	Строки розгляду звернень/запитів споживачів фінансових послуг	8
8.	Порядок вирішення спорів	9
9.	Контроль установи за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості	9
10.	Порядок укладення договору у формі електронного документа	10
11.	Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових платіжних послуг	10
12.	Забезпечення інклюзивності під час взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг	12
13.	Заключні положення	13

Додатки:

Додаток № 1. Журнал реєстрації звернень громадян ТОВ «ЮАПЕЙ».

Додаток № 2. Бланк (зразок) звернення/запиту до ТОВ «ЮАПЕЙ».

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг та порядок розгляду звернень споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮАПЕЙ» (далі – Порядок) розроблений відповідно до чинного законодавства України, в тому числі: Закону України «Про платіжні послуги», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг затвердженого постановою Правління Національного банку України №199 від 29.12.2023 р. (зі змінами), Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг затвердженого постановою Правління Національного банку України №217 від 07.10.2022 р. (із змінами), Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 р. № 1/02-14, та з врахуванням вимог Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 р. «Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation) та інших нормативно-правових актів України.

2. Метою Порядку є встановлення єдиних правил та процедур взаємодії з споживачами фінансових платіжних послуг у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮАПЕЙ» (далі – Установа), забезпечення належного рівня захисту прав споживачів, своєчасного, об'єктивного та неупередженого розгляду їхніх звернень (скарг, заяв, пропозицій), а також підвищення прозорості діяльності Установи та якості надання фінансових платіжних послуг відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк).

3. Основними завданнями цього Порядку є:

- Визначення прав та обов'язків Установи як надавача фінансових платіжних послуг та споживачів таких послуг під час їх надання та отримання.
- Встановлення порядку інформування споживачів про умови надання фінансових платіжних послуг, права та обов'язки сторін, тарифи, комісії та інші істотні умови.
- Визначення процедур взаємодії Установи зі споживачами фінансових платіжних послуг, у тому числі під час приймання, реєстрації, розгляду звернень, запитів, скарг та надання відповідей на них.
- Визначення строків та порядку розгляду звернень і запитів споживачів фінансових платіжних послуг.
- Інформування споживачів про можливість звернення до Національного банку України у разі виникнення спірних питань щодо надання фінансових платіжних послуг.
- Встановлення порядку врегулювання спорів між Установою та споживачами фінансових платіжних послуг.
- Визначення порядку контролю Установою за діяльністю осіб, залучених до надання фінансових послуг, а також осіб, залучених до врегулювання простроченої заборгованості (за наявності).
- Визначення порядку укладення договорів про надання фінансових платіжних послуг у формі електронного документа.
- Забезпечення належного захисту персональних даних споживачів фінансових платіжних послуг відповідно до вимог законодавства України.
- Забезпечення інклюзивності під час взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг та створення рівних умов доступу до послуг для всіх категорій споживачів.
- Підвищення рівня прозорості діяльності Установи, якості обслуговування споживачів та довіри до фінансових платіжних послуг.

4. Цей Порядок визначає правила взаємодії Установи зі споживачами фінансових платіжних послуг, а також процедуру приймання, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення споживачів.

5. Дія цього Порядку поширюється на всіх працівників Установи, які в межах своїх посадових обов'язків здійснюють взаємодію зі споживачами фінансових платіжних послуг або беруть участь у розгляді звернень споживачів.

6. Порядок застосовується до всіх звернень споживачів фінансових платіжних послуг незалежно від форми їх подання (письмової, електронної, усної або іншої форми, передбаченої законодавством).

7. Вимоги цього Порядку є обов'язковими для виконання працівниками Установи.

2. ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

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

Відповідальний працівник – працівник Установи, 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 Установи, і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів, та інших інформаційних послуг через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційно-комунікаційної системи Установи

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 Установі 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.

Користувач платіжних послуг – фізична особа, яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як платник або отримувач (або обидва одночасно).

Терміни, що використовуються у цьому Порядку, застосовуються у значеннях, визначених законодавством України у сфері платіжних послуг, фінансових послуг, захисту прав споживачів та іншими нормативно-правовими актами України.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

9. Установа при наданні фінансових платіжних послуг має такі права та обов'язки:

- забезпечувати наявність у працівників кваліфікації достатньої для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових платіжних послуг роботи із споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових платіжних послуг;
- своєчасно надавати споживачу (клієнту) необхідну повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову платіжну послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової платіжної послуги, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової платіжної послуги;
- забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг відповідно до чинного законодавства;
- забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
- забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових платіжних послуг та недопущення конфлікту інтересів;

- сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних з отриманням фінансових платіжних послуг;
- запобігати використанню фінансових платіжних послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- розглядати звернення споживачів у строки, встановлені законодавством, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- відмовляти у наданні фінансової платіжної послуги у випадках, передбачених законодавством України, внутрішніми документами Установи або умовами договору, зокрема у разі ненадання клієнтом необхідної інформації або документів;
- інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових платіжних послуг.

10. Споживачі (клієнти) перед і під час отримання фінансових платіжних послуг мають права на:

- своєчасне отримання необхідної повної, доступної та достовірної інформації про фінансову платіжну послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- отримання фінансових платіжних послуг та обслуговування належної якості;
- конфіденційність отримання фінансової платіжної послуги та інформації про надання фінансової платіжної послуги, крім випадків, встановлених законом;
- захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення їх прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової платіжної послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

11. Споживачі (клієнти) фінансових платіжних послуг зобов'язані:

- відповідально обирати фінансову платіжну послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку отриманням такої послуги;
- звертатися у разі необхідності до Установи за роз'ясненнями умов надання послуг перед їх отриманням;
- надавати на вимогу Установи достовірну та актуальну інформацію (документи), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Установою, у тому числі з метою дотримання Установою вимог законодавства.

12. Споживачі мають також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових платіжних послуг.

4. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

13. У своїй діяльності Установа 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.

14. Установа, 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 Установи звернення, а також про вимоги його оформлення;
- про можливість подачі звернення до Установи шляхом направлення листа на електронну пошту (e-mail): pay@uapay.ua чи поштову адресу (адресу місцеперебування) Установи (04207, Оболонський проспект, 35, Київ, Україна);
- про право споживачів на звернення до Національного банку 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): 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1; info@dpss.gov.ua, econsumer-info@dpss.gov.ua та <https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskisty/zvernennya-gromadyan/kontakt-na-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernen>, а також номер телефону цілодобової «гарячої лінії» контакт-центру: (050) 230 04 28 або (044) 244 82 02.

– про право споживачів на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

15. Установа під час інформування споживачів, публікує на своєму офіційному вебсайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законами України «Про платіжні послуги», Законами України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку №199 від 29.12.2023 р. (зі змінами), Положення про порядок розкриття інформації небанківськими надавачами платіжних послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку від 17.08.2022 р. № 181, 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 Установа;
- про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Установа).

16. Установа 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; 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.

17. Доступ споживачів до інформації про фінансові платіжні послуги, що розміщується на офіційному вебсайті Установи, є вільним та безоплатним.

18. У разі зміни умов надання фінансових платіжних послуг, тарифів або інших істотних умов Установа забезпечує інформування споживачів шляхом розміщення відповідної інформації на офіційному вебсайті або іншим способом, передбаченим договором та законодавством України.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

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

20.1. Всі Звернення, що надходять до Установи, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження, в Журналі реєстрації звернень громадян, що ведеться в електронному вигляді (Додаток №1).

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

20.3. Первинний розгляд Звернення проводиться Відповідальним працівником з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу/посадової особи Установи та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

20.4. 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.

20.5. 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.

20.6. Не розглядаються повторні звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті.

21. Якщо порушені у зверненні питання не належать до компетенції Установи, таке звернення у строк не пізніше п'яти днів з дня його надходження надсилається за належністю відповідному органу, установі або організації із повідомленням заявника.

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

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

22.2. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Установи, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки, – не пізніше 15 днів із дня надходження.

22.3. 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.

22.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну пошту (e-mail) Установи. 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.

23. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів:

23.1. Усні звернення, подані споживачами особисто до Установи (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком 2 до цього Порядку.

23.2. Особистий прийом споживачів ведеться Установою в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знаходиться за місцеперебуванням Установи. Графік особистого прийому споживачів узгоджується з Генеральним директором Установи.

23.3. 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 Установи за номером 0 800 21 44 64, 044 364 44 64. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Установи інформує Споживача щодо:

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

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

23.5. 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), Установою тимчасово припинено проведення особистого прийому споживачів. При цьому Установа приймає звернення засобами електронної пошти.

24. 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.

25. Громадяни України мають право подавати звернення до Установи особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

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

27. Звернення споживача, подане у письмовій формі, повинно бути підписане заявником власноруч із зазначенням дати його складення. У разі подання звернення засобами електронного зв'язку споживач може надіслати електронну копію (скановану копію або фотокопію) письмового звернення, підписаного власноруч. Електронне звернення також може бути підписане кваліфікованим електронним підписом відповідно до вимог Закон України «Про електронні довірчі послуги».

28. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень споживачів та повнотою надання відповідей здійснюється відповідальною посадовою особою Установи.

29. Розкриття інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, здійснюється Установою виключно у випадках, порядку та обсязі, визначених законодавством України та внутрішніми документами Установи.

30. Установа забезпечує дотримання режиму конфіденційності такої інформації та вживає необхідних організаційних і технічних заходів для запобігання її несанкціонованому розголошенню, втраті або незаконному використанню. Працівники Установи, які мають доступ до такої інформації у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, зобов'язані забезпечувати її збереження та не розголошувати третім особам, крім випадків, передбачених законодавством України.

6. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ

31. Перед зверненням до Національного банку України споживачу рекомендується звернутися до Установи з метою врегулювання питання безпосередньо з надавачем фінансових платіжних послуг.

32. Заявник може подати/надіслати звернення до Національного банку 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.

33. Національний банк має повноваження на захист прав споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх клієнтів.

34. Споживач може звернутися до Національного банку:

- через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240;
- особисто або через законного представника/уповноважену особу;
- шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>, <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.

7. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ/ЗАПИТІВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

35. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Установи, 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, Генеральний директор Установи (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.

36. Звернення споживача може бути розглянуте у скорочений строк, якщо порушені у ньому питання можуть бути вирішені оперативно без додаткового вивчення та перевірки.

37. Строк розгляду Звернення визначається в календарних днях, запити 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.

38. 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. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

39. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів:

39.1. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Установи зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail) pay@uapay.ua / поштову адресу (місцеперебування) Установи скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

39.2. Скарги Споживачів розглядаються Установою в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

39.3. Відповідно до вимог ст. 55 Конституції України права та свободи людини захищаються судом. Кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Порядок та підстави звернення до суду встановлені вимогами чинного процесуального законодавства України.

39.4. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК), споживач має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися до суду 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 Установи – 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.

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

39.6. Установа сприяє врегулюванню спорів зі споживачами фінансових платіжних послуг у досудовому порядку шляхом проведення переговорів, надання роз'яснень та вжиття заходів для усунення причин виникнення спору.

39.7. Розгляд скарг споживачів здійснюється Установою об'єктивно, неупереджено та з дотриманням принципів рівного ставлення до всіх споживачів.

39.8. За результатами розгляду скарги споживачу надається мотивована відповідь у письмовій або електронній формі залежно від способу подання скарги або відповідно до побажань заявника.

40. Установа здійснює аналіз скарг та спорів зі споживачами з метою виявлення причин їх виникнення, удосконалення внутрішніх процедур та підвищення якості надання фінансових платіжних послуг.

9. КОНТРОЛЬ УСТАНОВИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

41. Установа не залучає осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, але залишає за собою таке право.

42. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості Установа зобов'язана дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема вимог нормативно-правових актів Національного банку.

43. Договори про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості укладаються у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Установою контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань. Установа повинна вести облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

10. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

44. Установа укладає договір в електронній формі (Публічний договір про надання разової фінансової платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку) з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Установи виключно щодо надання послуг з переказу коштів без відкриття рахунку.

45. Електронним договором визнається домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків і оформлена в електронній формі.

46. Електронний договір укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) однією стороною та її прийняття (акцепту) другою стороною.

47. Установа розміщує пропозицію укласти договір (оферту) на власному веб-сайті <https://uapay.ua/terms-of-use/> або на сайтах суб'єктів господарювання (мерчантів), з якими укладено договори про переказ коштів.

48. Договір вважається укладеним з моменту одержання Установою відповіді (акцепту) про прийняття пропозиції укласти електронний договір. Акцепт здійснюється шляхом вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, і які чітко роз'яснені в Публічному договорі, в якому розміщено таку пропозицію.

49. Споживач має право у будь-який момент ознайомитися з умовами укладеного електронного договору шляхом доступу до тексту публічного договору (оферти), розміщеного на офіційному вебсайті Установи.

50. Оферта містить істотні умови, передбачені чинним законодавством України, і виражає намір Установи вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. Оферта може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом відсилання на нього.

11. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

51. Установа інформує Користувача (споживача) про покладені на неї зобов'язання щодо обробки його персональних даних для цілей виконання вимог законодавства з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Користувачу гарантуються права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», з урахуванням статусу Установи як суб'єкта первинного фінансового моніторингу. Акцептуючи Оферту Користувач засвідчує ознайомлення з цим інформуванням Установи.

52. З метою дотримання Закону України «Про захист персональних даних», Користувач, акцептуючи Оферту, підтверджує надання Установі беззастережної згоди (дозволу) на обробку своїх персональних даних. Це включає їх збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну (в тому числі за зверненням третіх осіб), поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення та знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем. Обробка здійснюється виключно з метою виконання умов договору на строк, необхідний та достатній для виконання сторонами своїх зобов'язань за договором та дотримання положень законодавства України, якщо інший строк не передбачений законодавством України. Це передбачає, у тому числі, але не виключно, отримання користувачем від Установи SMS-повідомлень, дзвінків, електронних листів, повідомлень на веб-сайті, у мобільному додатку та інших ресурсах, що забезпечують відповідну

функціональність, а також запис голосового повідомлення чи заяви користувача у разі звернення до служби підтримки тощо.

53. До переліку персональних даних Користувача відносяться такі відомості: реквізити електронного платіжного засобу; історія усіх транзакцій з переказу коштів; IP-адреси; контактні дані: номер мобільного телефону, адреса електронної пошти; ім'я Користувача та будь-яка додаткова інформація, відображена Користувачем за власною ініціативою при ініціюванні платіжних операцій у терміналах Установи, розміщених на веб-сайтах, у мобільних додатках або інших ресурсах, що забезпечують відповідну функціональність. У вказаному переліку відсутні чутливі дані (дані, які стосуються персональних даних, що розкривають расове або етнічне походження, політичні погляди, релігійні або філософські переконання чи членство в профспілках, генетичні дані, біометричні дані з метою однозначної ідентифікації фізичної особи, дані, які стосуються здоров'я або дані, що стосуються статевого життя чи сексуальної орієнтації фізичної особи).

54. Установа може використовувати отриману контактну інформацію про Користувача (адреса електронної пошти, номер телефону тощо), зазначену Користувачем під час ініціювання платіжних операцій, з метою надання документів за платіжними операціями (електронні квитанції тощо), інформування про зміни в умовах надання платіжних послуг або умовах договору, повідомлення про нові послуги. Також для уточнення інформації, зазначеної Користувачем під час надання платіжної інструкції, інформування Користувача про підстави відмови в прийнятті до виконання платіжної операції або невиконання переказу коштів. Крім того, для повідомлення про акції, маркетингові заходи, програми, інформаційно-рекламні заходи або опитування.

55. Шляхом акцепту Оферти Користувач підтверджує, що надає Установі безвідкличну та безумовну згоду/дозвіл, а Установа має право розкрити (передати) будь-яку або всю інформацію стосовно Користувача, у наступних випадках та наступним особам:

55.1. Третім особам у разі, якщо відповідна інформація за договором є необхідною для забезпечення Установою виконання своїх зобов'язань за договором та здійснення платіжних операцій у ході своєї звичайної діяльності. Це стосується також випадків, коли вказані особи надають Установі послуги, пов'язані з її основною діяльністю, та повинні бути обізнаними з інформацією, що стосується діяльності Установи за договором.

55.2. Органам державної влади, місцевого самоврядування, іншим установам, органам та організаціям, які відповідно до законодавства України мають право здійснювати перевірки фінансово-господарської та іншої діяльності Установи, на підставі їх офіційного запиту та/або в процесі здійснення перевірки фінансово-господарської та іншої діяльності Установи.

56. Установа має право, а Користувач надає Установі дозвіл на надання іншим надавачам платіжних послуг конфіденційної інформації, в тому числі тієї, яка містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу. Користувач підтверджує надання дозволу Платіжній установі на передачу зазначеної інформації.

57. Інформація, яка підлягає розкриттю відповідно до умов Договору, розкривається (передається) Установою в обсязі, необхідному для досягнення цілей, відповідно до яких вона передається.

58. У випадку якщо Установа вважає, що прийняті заходи не можуть забезпечити повний захист персональних даних при передачі, Користувач погоджується з тим, що його персональні дані будуть передані в знеособленому вигляді, у випадку якщо це призведе до неможливості надання послуг з переказу коштів Установою.

59. Відкликання згоди на обробку персональних даних може бути здійснено шляхом направлення Користувачем відповідної вказівки в письмовій формі на адресу Установи.

60. Порядок доступу до персональних даних визначається Установою самостійно відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних». Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо обробки персональних даних в Установі необхідно письмово звертатися за адресою: 04207, Оболонський проспект, 35, Київ, Україна або на електронну пошту: pay@uapay.ua (з темою листа – «Персональні дані»).

61. Користувач як суб'єкт персональних даних відповідно до статті 8 Закону України «Про захист 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 персональних 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.

62. Виконання Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» не є порушенням Закону України «Про захист персональних даних» у частині обробки персональних даних. Обробка персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

63. Установа вживає усіх необхідних заходів для забезпечення конфіденційності персональних даних Користувачів і недопущення їх несанкціонованого розголошення. Доступ до персональних даних Користувачів в Установі, в т.ч. тих, що обробляються за допомогою автоматизованих систем, мають виключно працівники Установи, які виконують операції, що пов'язані з таким доступом, та передбачені їх посадовими інструкціями, їх правами та обов'язками.

64. Працівники Установи, які мають доступ до персональних даних користувачів, зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм стали відомі, у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків.

65. 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, 21/8, тел.: (044) 299-74-08; 0800-50-17-20; www.ombudsman.gov.ua).

12. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ ПІД ЧАС ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

66. Установа забезпечує системний підхід до організації взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг з урахуванням принципів інклюзивності, рівного доступу та недискримінації.

67. Під час надання фінансових платіжних послуг та розгляду звернень споживачів Установа забезпечує рівні можливості доступу до послуг для всіх споживачів незалежно від їх віку, стану здоров'я, фізичних можливостей, соціального статусу, місця проживання чи інших обставин.

68. Установа забезпечує реалізацію принципів інклюзивності шляхом:

- дотримання принципів рівного ставлення до всіх споживачів та недопущення дискримінації під час надання фінансових платіжних послуг;
- врахування потреб вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, а також осіб з обмеженим доступом до цифрових технологій;
- забезпечення доступності каналів взаємодії зі споживачами, у тому числі шляхом використання цифрових сервісів та електронних каналів комунікації;
- забезпечення зрозумілості та доступності інформації щодо умов надання фінансових платіжних послуг.

69. Установа забезпечує надання споживачам інформації про фінансові платіжні послуги у зрозумілій та доступній формі, зокрема шляхом:

- викладення інформації простою та зрозумілою мовою;
- чіткого розкриття умов надання послуг, тарифів, комісій та інших платежів;
- уникнення надмірно складних формулювань у комунікаціях із споживачами.

70. Офіційний вебсайт Установи забезпечує доступність інформації про фінансові платіжні послуги та містить функціональні можливості, спрямовані на покращення доступності інтерфейсу для осіб з порушеннями зору, зокрема можливість налаштування відображення контенту та використання спеціальних інструментів для підвищення зручності взаємодії з вебсторінками.

71. Працівники Установи, які здійснюють взаємодію зі споживачами фінансових платіжних послуг, зобов'язані дотримуватися принципів етичної поведінки, рівного ставлення та поваги до споживачів, а також враховувати особливості комунікації з вразливими категоріями клієнтів.

72. Звернення споживачів фінансових платіжних послуг розглядаються Установою об'єктивно, неупереджено та без дискримінаційного підходу відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх документів Установи.

73. Установа забезпечує функціонування прозорого механізму подання, реєстрації та розгляду звернень споживачів, а також надання відповідей на такі звернення у строки та у спосіб, визначені законодавством України та внутрішніми документами Установи.

74. Установа забезпечує проведення навчання працівників, які взаємодіють зі споживачами фінансових платіжних послуг, щодо принципів недискримінації, інклюзивності, етичної поведінки та особливостей комунікації з вразливими категоріями споживачів.

75. Під час розроблення та вдосконалення фінансових платіжних послуг, інформаційних ресурсів та цифрових сервісів Установа враховує принципи доступності та зручності користування для різних категорій споживачів.

76. Установа аналізує звернення споживачів, у тому числі звернення вразливих категорій клієнтів, з метою виявлення можливих бар'єрів у доступі до фінансових платіжних послуг та вдосконалення внутрішніх процедур.

77. Контроль за дотриманням принципів інклюзивності під час взаємодії зі споживачами фінансових платіжних послуг здійснюється відповідальною посадовою особою Установи в межах системи внутрішнього контролю.

13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

78. Цей Порядок затверджується наказом Генерального директора Установи та набуває чинності з моменту його затвердження.

79. Цей Порядок підлягає розміщенню на офіційному вебсайті Установи з метою забезпечення доступу споживачів фінансових платіжних послуг до інформації щодо порядку взаємодії зі споживачами та розгляду їх звернень.

80. Зміни та доповнення до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Установу, і оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

81. Порядок є обов'язковим для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Установи.

82. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченими внутрішніми нормативними документами Установи та на підставі вимог чинного законодавства України.

83. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України, або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку.

Генеральному директору ТОВ «ЮАПЕЙ»

Споживача _____
(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».

« ____ » _____ 20 ____ р.

підпис Заявника

ЖУРНАЛ
реєстрації звернень громадян
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЮАПЕЙ»

[illegible]