

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Директора ТОВ «ФІНКІТ»

№ 150124 від 15 січня 2024 року

_____ Д.М. Гронь



Порядок
взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів
Товариства з обмеженою відповідальністю
«ФІНКІТ»

м. Київ, 2024 рік

1. Загальні положення

Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНКІТ» (далі – Товариство) розроблено відповідно до чинного законодавства України. А саме:

Закону України «Про платіжні послуги»;

Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»

Закону країни «Про захист прав споживачів»;

Закону України «Про звернення громадян»;

постанови Правління Національного банку України № 199 «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг»;

постанови Правління Національного банку України №217 «Про затвердження Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг».

Товариство дотримується наступних принципів захисту прав споживачів фінансових платіжних послуг:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових платіжних послуг;
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові платіжні послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові платіжні послуги та про їх фінансових стан.
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових платіжних послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими платіжними послугами;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки осіб, які надають фінансові платіжні послуги;
- забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових платіжних послуг;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг;
- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових платіжних послуг.

У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

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

Звернення — викладені Споживачем та адресовані Товариства в письмовій (паперовій чи електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (Зауваження) — звернення Споживача, в якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства чи її посадових осіб.

Заява — звернення Споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституції і законодавством прав та інтересів Споживача або повідомлення про порушення чинного законодавства, недоліки в діяльності Товариства чи її посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої діяльності.

Клопотання — письмове звернення з проханням про визнання за Споживачем відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга — звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Споживача, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Товариства чи його посадових осіб.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, застосовуються у значенні, визначеному чинним законодавством України.

Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових платіжних послуг. Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та ключові особи Товариства.

Права та обов'язки надавача та споживача фінансових платіжних послуг:

Товариство при наданні фінансових платіжних послуг має такі права та обов'язки:

- 1) забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання законодавства у сфері надання фінансових платіжних послуг, роботи зі споживачами, в тому числі щодо ділової поведінки та професійної етики;
 - 2) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або анти конкурентних узгоджених дій на ринку фінансових платіжних послуг;
 - 3) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про послуги, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової платіжної послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої послуги;
 - 4) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової платіжної послуги відповідно до чинного законодавства;
 - 5) забезпечувати захист фінансово-платіжних засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
 - 6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
 - 7) забезпечувати ефективний контроль за якістю наданні фінансових платіжних послуг та недопущення конфлікту інтересів;
 - 8) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими платіжними послугами;
 - 9) запобігати використанню фінансових платіжних послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
 - 10) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових платіжних послуг та відповідними договорами про надання фінансових платіжних послуг.

Споживач перед та під час отримання фінансової платіжної послуги має такі права та обов'язки:

- 1) 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;
- 2) на належну якість отримуваної фінансової платіжної послуги та обслуговування;
- 3) на конфіденційність отримання фінансової платіжної послуги та інформації про наданні Фінансові платіжні послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) на захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) на прийняття добровільного рішення про отримання фінансової платіжної послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- 6) відповідально обирати фінансову платіжну послугу та ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок її надання;

- 7) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
 - 8) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
 - 9) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час надання фінансової платіжної послуги, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- Споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових платіжних послуг (у тому числі публічними).

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових платіжних послуг

Звернення споживачів фінансових платіжних послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Основними принципами розгляду звернень у Товаристві є:

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

Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими. Усне звернення викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів Товариства. Письмове звернення має відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян» та надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Звернення можуть бути:

- надіслані поштою на адресу місцезнаходження Товариства;
- надіслані на електронну адресу Товариства;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

У зверненні має бути визначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу та спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку Споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

Письмове звернення без вказання місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, вважається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненням не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

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.

Реєстрація Звернень, які надходять до Товариства, крім Звернень отриманих усно, здійснюється в день їх надходження до Товариства у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це співробітником.

Опрацювання звернень:

Опрацювання телефонних звернень клієнтів здійснюється працівниками Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою, особисто за місцезнаходженням Товариства);

Опрацювання звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівником Товариства. Обробка таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену в п.3.4. цього Порядку електронну адресу.

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів

Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення до 15 днів з моменту отримання

Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення до 30 днів з моменту отримання

Складні запити заявників не більше 45 днів з моменту отримання;

Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

Відповідь на звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою.

Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Товариства, якщо інше не вказано у самому зверненні, а саме:

- поштою, у разі надходження листа поштою/кур'єрською службою/отримано вручну;
- телефоном, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку;
- електронною поштою, якщо звернення було отримане на корпоративну електронну пошту Товариства.

Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Товаристві зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовують інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

При наявності одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / Товариство розглядає звернення споживачів не стягуючі плати (безоплатно).

Кожен заявник має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Заявника.

Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів і регулює діяльність фінансових платіжних установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується — Управління захисту прав споживачів.

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 споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

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;
- 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, 11-6, м. Київ, 01601.

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.

Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права споживача на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. Посадові особи Товариства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права споживача на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

Споживачі фінансових платіжних послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу (rezonans_kapitalfin@ukr.net) / поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства (01042, м. Київ, Печерський район, вулиця Іоанна Павла II, будинок 4/6, корпус В, кабінет 507/3) скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових платіжних послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду.

Контроль надавача фінансових платіжних послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових платіжних послуг.

У випадку залучення осіб (наприклад комерційних агентів) до надання фінансових платіжних послуг Товариство зобов'язане дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема нормативно-правових актів Національного банку України.

Порядок укладення договору у формі електронного документа

Товариство має право укласти публічні договори про переказ коштів без відкриття рахунку із споживачами (далі — Публічний договір) з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Товариства.

Публічний договір набуває чинності відповідно до статей 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх споживачів. Факт ініціювання споживачем переказу коштів (шляхом натиснення віртуальної кнопки «Оплатити»/«Підтвердити оплату») засвідчує повне і беззастережне прийняття умов цього Публічного договору (акцепту оферти), а також свідчить, що споживач Послуги розуміє значення своїх дій, всі умови цього Публічного договору йому зрозумілі, він не перебуває під впливом помилки, обману, насильства, погрози, і т.д. і з цього моменту визначається як Платник.

Товариство розміщує пропозицію укласти договір (оферту) на сайті партнерів - постачальників товарів, робіт, послуг (у випадку використання послуг Товариства для оплати відповідних товарів, робіт, послуг).

Оферта містить істотні умови, передбачені чинним законодавством України, і виражає намір Товариства вважати себе зобов'язаним у разі її прийняття. Оферта може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) до нього.

Товариство ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або суперечки, що може виникнути зі споживачем. Якщо Товариству не вдасться вирішити будь-який спір в прийнятний спосіб і термін для споживача, такий спір підлягає вирішенню згідно чинного законодавства України.

Місцем укладення Публічного договору є місцезнаходження Товариства.

Для прийняття Публічного договору Платник ініціює переказ коштів у один із способів, зазначених у цьому Публічному договорі, шляхом здійснення дій, які однозначно свідчать про його бажання та згоду здійснити переказ коштів на зазначених умовах на користь зазначеного ним Продавця.

Публічний договір діє з моменту його укладення, тобто з моменту прийняття (акцепту) Публічного договору Платником, та до моменту повного виконання Товариством та Платником своїх зобов'язань за цим Публічним договором щодо здійснення певного (одного) переказу коштів. Публічний договір за юридичною силою прирівнюється до договору укладеного в простій письмовій формі.

Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових платіжних послуг.

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

- знати про джерела збирання, місцеперебування своїх персональних даних, мету їх обробки, місцеперебування Товариства, яке є володільцем та розпорядником персональних даних Споживачів, або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженими 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 обробляться 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 Верхової 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.

Персональні дані Споживачів обробляються з метою надання фінансової платіжної 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 розповсюдженню зброї масового знищення, а саме:

- надання фінансової платіжної 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 розповсюдженню зброї масового знищення;
- надання консультацій та інформації щодо фінансової платіжної 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.

Відповідно до статті 69 Закону України «Про платіжні послуги», Товариство, як надавач платіжних послуг, має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Споживачів під час надання Платіжних послуг, за умови отримання згоди Споживача не 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 розповсюдженню 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 розповсюдженню зброї масового знищення» без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

Надавачі платіжних послуг зобов'язані здійснювати обробку персональних даних Споживачів відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання платіжних послуг.

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.

Використання персональних даних Споживачів працівниками Товариства пов'язаних з персональними даними, здійснюється лише відповідно до їхніх професійних/трудова обов'язків. Ці працівники зобов'язанні не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних/трудова обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

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

Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди Споживача на обробку цих даних, наданої Товариству, або відповідно до вимог законодавства у сфері захисту персональних даних та доступу до публічної інформації. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних, які перебувають у володінні розпорядника публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації».

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

Прикінцеві положення

Порядок затверджується наказом директора Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження.

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

Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, 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 чинним законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.