

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора виконавчого

ТОВ «Універсальні платіжні рішення»

від «01» квітня 2025 року



О. О. Неділько

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«УНІВЕРСАЛЬНІ ПЛАТІЖНІ РІШЕННЯ» ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА РОЗГЛЯДУ  
ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії ТОВ «Універсальні платіжні рішення» зі споживачами та розгляду звернень споживачів (далі – Порядок) розроблений на виконання вимог Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України 29.12.2023 № 199, Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії, затвердженого постановою правління Національного банку України від 27.12.2024 №185.

1.2. Порядок розроблений з урахуванням вимог законів України «Про платіжні послуги», «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», «Про електронну комерцію».

1.3. Даний Порядок визначає:

- права та обов'язки Товариства з обмеженою відповідальністю «Універсальні платіжні рішення» (далі – Товариство) та споживача фінансових послуг при взаємодії щодо надання фінансових послуг;
- порядок розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг; контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг;
- порядок укладення договорів про надання фінансових послуг у формі електронного документа;
- порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та поняття, які вживаються в Порядку, застосовуються в значеннях, визначених законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

## 2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВЗАЄМОДІЇ ЩОДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

2.1.1. своєчасного надання споживачам необхідної, повної, доступної та достовірної інформація про фінансову та/або посередницьку послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про Товариство як надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням з такої фінансової та/або посередницької послуги;

2.1.2. добровільності отримання послуги споживачем та уникнення будь-яких форм введення споживачів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

2.1.3. захисту фінансових засобів споживачів від шахрайства та зловживань;

2.1.4. захисту і збереження інформації, що становить таємницю платіжної послуги відповідно до закону;

2.1.5. недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

2.1.6. ефективного контролю за якістю надання фінансових та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів;



2.1.7. сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

2.1.8. запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

2.1.9. розгляду звернень клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку.

## 2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

2.2.1. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2.2.2. належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги і а обслуговування;

2.2.3. конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

2.2.4. захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

2.2.5. прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

## 2.3. Споживач з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

2.3.1. відповідально обирати послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

2.3.2. враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням обраної послуги;

2.3.3. звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

2.3.4. надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства.

2.4. Споживач має також інші права та обов'язки, встановлені законами та/або договором.

## 2.5. Право споживача на інформацію.

2.5.1. При зверненні споживача до Товариства або посередника з метою отримання фінансової послуги Товариство або посередник зобов'язаний надати інформацію щодо продуктів, які пропонуються в межах виду фінансових послуг, що надаються Товариством.

2.5.2. Споживач може ознайомитись з актуальною та достовірною інформацією про діяльність Товариства не менш ніж за три роки, що розміщується ним у місці надання послуг споживачам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці), включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності), в обсязі, встановленому чинним законодавством



України. Така інформація включає:

- 1) інформацію про Товариство:
  - а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти Товариства та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;
  - б) відомості про відокремлені підрозділи, місця надання фінансових послуг;
  - в) відомості про склад органів управління;
  - г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;
  - г) відомості про державну реєстрацію Товариства;
  - д) інформацію про наявність у Товариства права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до державного Реєстру, що містить відомості про Товариство;
  - е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до Товариства;
  - е) рішення про ліквідацію/припинення Товариства;
  - ж) контактна інформація регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства (Національного банку України).
- 2) перелік послуг та продуктів, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;
- 3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);
- 4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);
- 5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи-підприємця – прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності).

2.5.3. Споживач може ознайомитись із актуальною інформацією про діяльність Товариства та його посередника (найменування, а для фізичної особи або фізичної особи-підприємця – прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), перелік послуг, які він має право надавати, іншу інформацію, визначену законодавством України) не менш ніж за три роки, у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті (веб-сторінці) посередника, включаючи його мобільну версію, та/або у мобільному застосунку посередника (за наявності) щодо тих фінансових послуг, що надаються через цей мобільний застосунок.

Посередник може розкривати актуальну інформацію про діяльність Товариства шляхом розміщення на власному веб-сайті (веб-сторінці) гіперпосилання, що забезпечує перенаправлення (відсилання) на веб-сайт (веб-сторінку) Товариства.

2.5.4. Споживач має право вимагати від Товариства або посередника надання йому у письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства та/або посередника, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет споживача та/або програмний застосунок або в інший



спосіб за домовленістю зі споживачем, такої інформації про Товариство:

- 1) відомостей про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік його керівників;
- 3) розмір часток у статутному капіталі Товариства, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Товариства;
- 4) іншу інформацію, право споживача на отримання якої визначено законом.

Розміщення відповідної інформації на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства та/або посередника вважається належним виконанням вимоги щодо письмової форми надання інформації.

2.5.5. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги Товариство або посередник зобов'язаний повідомити споживачу про:

- 1) фінансову послугу – загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений – порядок визначення таких витрат;
- 2) істотні умови договору про надання фінансової послуги, включаючи:
  - мінімальний строк дії договору;
  - наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;
  - порядок внесення змін до договору;
- 3) механізми захисту прав споживачів:
  - можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;
  - наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- 4) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки чи зміни порядку розрахунку змінюваної процентної ставки за договором без письмової згоди споживача.

2.5.6. Інформація, вказана у пп. 2.5.4., 2.5.5., надається споживачу в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства та/або посередника, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет споживача та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю зі споживачем.

2.5.7. Інформація, зазначена у п. 2.5., надається споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

2.5.8. На вимогу споживача Товариство зобов'язано безоплатно надати йому проект договору про надання фінансової послуги (крім договору, предметом якого є послуга з торгівлі валютними цінностями або виконання платіжної операції, якщо відповідні правочини повністю виконуються сторонами у момент їх вчинення) у формі паперового або електронного



документа (за вибором споживача). Крім випадку, якщо Товариство у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору з клієнтом.

2.5.9. Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, споживач за письмовим запитом має право отримати від Товариства інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань споживача в повному обсязі за договором про надання фінансової послуги надається споживачеві Товариством у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту споживача. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором про надання фінансової послуги, надається споживачу в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України.

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

## 2.6. **Право споживача на інформацію при укладенні договору на надання платіжних послуг.**

2.6.1. До укладення договору про надання платіжних послуг Товариство зобов'язане надати споживачу на безоплатній основі інформацію про умови, що стосуються надання платіжної послуги відповідно до договору, у тому числі:

1) інформацію про Товариство:

а) найменування Товариства, його місцезнаходження, фактичну адресу, за якою здійснюється надання платіжних послуг (адресу філії Товариства або комерційного агента), контактну інформацію, включаючи номер телефону, адресу електронної пошти або іншого способу для здійснення оперативних контактів із Товариством (філією, комерційним агентом);

б) реєстраційний номер з державного реєстру надавачів фінансових послуг та іншу інформацію, що дає змогу ідентифікувати Товариство (комерційного агента) у реєстрі;

2) контактну інформацію (адресу, номер телефону тощо) Національного банку України та органів з питань захисту прав споживачів;

3) інформацію про платіжну послугу:

а) опис основних характеристик платіжної послуги та умови її надання;

б) умови надання додаткових послуг;

в) форму та порядок надання і відкликання згоди платника на виконання платіжної операції;

г) порядок прийняття до виконання платіжної інструкції Товариством та настання моменту безвідкличності платіжної інструкції;

г) посилання на робочий та операційний час Товариства, на максимальний час виконання платіжних операцій;

д) посилання на ліміти (обмеження) використання платіжних інструментів;

4) інформацію про комісійні винагороди, процентні ставки, застосовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовуються до обраної споживачем платіжної послуги:

а) перелік усіх тарифів, комісійних винагород та зборів, які споживач має сплачувати



Товариству за надання обраної платіжної послуги;

б) інформацію про процентні ставки, що застосовуються до обраної споживачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

в) інформацію про курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується до обраної споживачем платіжної послуги, та методику його визначення;

г) інформацію про штрафи, пені, що застосовуються до обраної споживачем платіжної послуги, та методику їх обчислення;

5) інформацію про спосіб комунікації:

а) засоби зв'язку для передавання інформації або повідомлення відповідно до договору, включаючи технічні вимоги до обладнання та програмного забезпечення споживача (за потреби);

б) обсяг, порядок і часовий проміжок надання інформації відповідно до обраної споживачем платіжної послуги;

б) інформацію про заходи безпеки:

а) інформацію про зобов'язання споживача щодо забезпечення ним збереження платіжних інструментів та індивідуальної облікової інформації;

б) інформацію про процедури проведення заходів, спрямованих на запобігання невиконанню або неналежному виконанню платіжних операцій, а також про відповідальність Товариства у разі невиконання або неналежного виконання платіжних операцій;

в) процедуру взаємодії між Товариством та споживачем на випадок шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції;

г) процедуру взаємодії між Товариством та споживачем у разі здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій та порядок звернення споживача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті платіжних операцій, проведених Товариством;

7) інформацію про строк дії договору, порядок внесення змін до договору, умови припинення договору;

8) інформацію про механізм захисту прав споживача та порядок врегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання платіжних послуг.

2.6.2. Інформація та умови договору про надання платіжних послуг надаються Товариством у спосіб, що забезпечує вільний доступ споживача до такої інформації, у належному вигляді, викладені українською мовою. Крім української мови, Товариство за наявності технічної можливості може додатково надати користувачу таку інформацію іншою мовою на вибір споживача

2.6.3. Інформація та умови договору про надання платіжних послуг можуть надаватися шляхом ознайомлення споживача з проектом договору в електронному або паперовому вигляді (без стягнення додаткової плати) або шляхом надання споживачу доступу до публічного (мережевого) ресурсу, на якому розміщений проект договору.

2.6.4. Під час надання інформації споживачу до укладення договору про надання платіжних послуг Товариство дотримується вимог законодавства, у тому числі законодавства у сфері захисту прав споживачів, у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

**2.7. Надання споживачам інформації під час виконання платіжних операцій**

2.7.1. Перед ініціюванням платіжної операції Товариство зобов'язане надати споживачу – платнику на його запит наявну інформацію про:

- 1) максимальний час виконання платіжної операції;
- 2) комісійні винагороди та інші збори, які платник має сплатити у процесі виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості кожна комісійна винагорода зазначається окремо), та загальну суму коштів, необхідних для виконання платіжної операції;
- 3) орієнтовний курс перерахунку іноземної валюти, що застосовується для виконання платіжної операції;
- 4) іншу необхідну інформацію на розсуд надавача платіжних послуг.

2.7.2. Після ініціювання платіжної інструкції Товариство зобов'язане надати споживачу-ініціатору у спосіб, визначений договором, таку інформацію:

- 1) дату і час отримання платіжної інструкції;
- 2) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції надавачем платіжних послуг платника;
- 3) інформацію про відмову надавача платіжних послуг платника у прийнятті платіжної інструкції до виконання (у разі відмови).

2.7.3. Після виконання платіжної операції Товариство зобов'язане надати споживачу-платнику у спосіб та в порядку, визначені договором, таку інформацію:

- 1) відомості, які дають змогу платнику ідентифікувати виконану платіжну операцію та інформацію про отримувача (за наявності технічної можливості);
- 2) суму платіжної операції у валюті рахунку платника та у валюті платіжної операції;
- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з платника за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час прийняття до виконання платіжної інструкції, дату валютування.

Товариство зобов'язане надавати споживачу-платнику зазначену вище інформацію, передбачену цією частиною, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі у спосіб, визначений договором про надання платіжних послуг.

2.7.4. Після виконання платіжної операції Товариство зобов'язане надати споживачу-отримувачу у спосіб, визначений договором, таку інформацію:

- 1) відомості, які дають змогу отримувачу ідентифікувати виконану платіжну операцію, інформацію про платника та інші відомості, що супроводжують платіжну інструкцію;
- 2) суму платіжної операції у валюті рахунку отримувача та у валюті платіжної операції;



- 3) суму всіх комісійних винагород та зборів, що утримані з отримувача за виконання платіжної операції (за наявності технічної можливості розмір кожної комісійної винагороди зазначається окремо);
- 4) курс перерахунку іноземної валюти (якщо платнику надавалися послуги з виконання операцій з обміну іноземної валюти);
- 5) дату і час зарахування коштів на рахунок отримувача, дату валютування.

2.7.5. Товариство зобов'язане надавати споживачу-отримувачу інформацію, передбачену цією частиною, про кожну виконану платіжну операцію за його рахунком не менше одного разу протягом календарного місяця на безоплатній основі у спосіб, визначений договором про надання платіжних послуг.

## **2.8. Інформування споживачів під час виконання платіжних операцій з використанням платіжних інструментів**

2.8.1. Споживач відповідно до умов договору зобов'язаний надати Товариству інформацію для здійснення контактів із ним, а Товариство зобов'язане зберігати цю інформацію протягом строку дії договору.

2.8.2. Обов'язок Товариства щодо повідомлення споживача (у спосіб, визначений договором) про здійснені операції з використанням платіжної інструменту користувача є виконаним у разі:

- 1) інформування Товариством споживача про кожну здійснену операцію відповідно до контактної інформації, наданої споживачем;
- 2) відмови споживача від отримання повідомлень Товариства про здійснені операції з використанням платіжного інструменту споживача, про що зазначено в договорі.

## **2.9. Право споживача на звернення до Товариства з зауваженнями, скаргами та пропозиціями щодо надання Товариством фінансових послуг.**

2.9.1. Споживач має право у будь-який час звертатися до Товариства з зауваженнями, скаргами та пропозиціями щодо надання Товариством фінансових послуг.

2.9.2. Товариство зобов'язане розглядати звернення споживача у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян», надавати споживачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, передбачений законом для розгляду звернень (скарг) громадян.

2.9.3. Споживач, у разі звернення до Товариства має право:

- особисто викласти аргументи свого звернення, та брати участь у перевірці поданої заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви

чи скарги;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

2.9.4. Під час взаємодії з Товариством щодо подання та розгляду звернень споживачі мають наступні обов'язки:

- належним чином оформляти звернення у чіткій відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян»;
- зазначати у зверненні достатні ідентифікаційні дані для ідентифікації заявника, а саме – прізвище, ім'я, по батькові, а також місце проживання;
- чітко викладати у зверненні суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- вказувати коректну дату звернення;
- у разі, якщо звернення стосується врегулювання простроченої заборгованості, вказувати реквізити конкретного договору, щодо заборгованості за яким подається звернення;
- інші обов'язки, визначені чинним законодавством України.

2.9.5. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні права:

- відмовити у розгляді звернення у разі, якщо воно не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», у т.ч. якщо з його змісту неможливо встановити автора (заявника), з наданням заявнику відповідних роз'яснень;
- відмовити у розгляді повторного звернення (від того ж громадянина з одного і того ж питання), якщо перше вирішено по суті;
- самостійно встановлювати строк розгляду звернення, проте з дотриманням граничних строків розгляду звернень, визначених законом;
- самостійно визначати працівника, уповноваженого на розгляд звернення;
- запитувати від заявника додаткову інформацію та документи, необхідні для розгляду звернення по суті поставлених питань;
- інші права, визначені законом.

2.9.6. З метою належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг та третіх осіб Товариство має наступні обов'язки:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги заявника;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання заявника запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти заявника про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано споживачу в результаті порушення його прав чи



законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання споживача не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відомо органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання споживача;

- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим особам;
- організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати споживачів про хід цієї роботи.

## 2.10. Порядок вирішення (врегулювання) спорів та захист прав споживачів.

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

2.10.2. Спори між Товариством та споживачем вирішуються на підставі норм чинного законодавства України, Правил відповідної Платіжної системи, у якій здійснювався переказ коштів, положень договору про надання фінансових послуг.

2.10.3. Товариство ставить за мету допомогти в вирішенні будь-якого питання або усуненні суперечки, що може виникнути між ним та споживачем. Товариство у договорах про надання фінансових послуг заявляє та гарантує, що будь-яка скарга або претензія споживача, як то усна або письмова, буде розглянута Товариством. Товариством також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії споживача, якщо така скарга чи претензія буде обгрунтованою.

2.10.4. Кожен споживач фінансової послуги Товариства має право у випадку наявності спору з метою захисту своїх прав звернутися до Товариства, а Товариство зобов'язане зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів та розглянути його у строки, встановлені законодавством та/або договором, правилами платіжної системи.

2.10.5. У разі порушення Товариством при наданні фінансових послуг прав споживача останній має право звернутися до Національного банку України зі скаргою через розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

2.10.6. Подання споживачем звернення/скарги до Товариства або Національного банку України не позбавляє споживача права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

## 3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕР'НЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

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

3.2. Основними принципами розгляду звернень споживачів. у Товаристві є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;



- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій у майбутньому;
- забезпечення споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

3.3. Відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

3.4. Звернення адресуються Товариству або його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

3.5. При поданні письмового звернення відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вище вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.6. Споживачі мають право звертатися до Товариства, його посадових осіб та отримувати відповіді на свої звернення, українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін, з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.7. Письмове звернення може бути надіслано споживачем Товариству:

- поштою;
- з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронною поштою, у текстовому вигляді у месенджері/чаті на сайті Товариства).

3.8. Усне звернення надається споживачем:

- на особистому прийомі;
- засобами телефонного зв'язку;
- за допомогою голосового зв'язку у месенджері (спеціальному мобільному додатку, призначеному для обміну інформацією у голосовому вигляді). Усне звернення записується та реєструється уповноваженим працівником Товариства.

3.9. Будь-яке звернення споживача має бути надіслане через/на визначені на сайті Товариства контактні дані (номери телефонів, адресу місцезнаходження Товариства, адресу електронної пошти, чату на сайті Товариства, тощо).

3.10. Звернення, яке не підлягає розгляду та вирішенню:

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає;
- не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

3.11. Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ним за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав



звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення посадовою особою Товариства, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

3.12. реєстрація звернень. Звернення, які надходять до Товариства, реєструються в день їх надходження до Товариства шляхом унесення відомостей до журналу реєстрації звернень споживачів (користувачів). Журнал реєстрації звернень споживачів ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до законодавства України. Журнал реєстрації звернень споживачів ведеться у формі та за змістом відповідно до вимог, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України. Журнал реєстрації звернень споживачів ведеться уповноваженими працівниками Товариства, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень споживачів.

3.13. Опрацювання звернень. Опрацювання звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання, перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати, у разі необхідності, додаткові матеріали у будь-який зручний спосіб.

3.14. Згідно зі статтею 20 Закону України «Про звернення громадян», звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.15. Товариством встановлено наступні строки надання відповідей на звернення залежно від категорії звернення:

- строк надання відповіді на звернення, що не вимагають додаткового вивчення – до 2 робочих днів з дати отримання звернення;
- строк надання відповіді на звернення, що вимагають додаткового вивчення – до 7 робочих днів з дати отримання;
- строк надання відповіді на складні звернення, що вимагають надсилання додаткових запитів та/або проведення розслідувань – до 20 робочих днів з дати отримання звернення Товариством.

3.16. Датою виконання звернення (датою надання відповіді) є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернення надається працівниками Товариства, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень споживачів.

3.17. При наявності одночасно кількох звернень від одного Споживача (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення, щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.

3.18. Товариство розглядає звернення споживачів, не стягуючи з них плати за це (безоплатно).

#### **4. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг.



4.2. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг, призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

4.3. Окремим внутрішнім документом Товариства встановлюється порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг, в залежності від типу послуги, що надається, та умов укладеного з такою третьою особою договору.

4.4. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

## **5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

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

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

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

- технологію (порядок) укладення договору;
- порядок створення та накладення електронних підписів сторонами договору;
- можливість та порядок внесення змін до умов договору;
- спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);
- порядок обміну електронними повідомленнями та інформацією між сторонами під час виконання ними зобов'язань за договором;
- технічні засоби ідентифікації сторони;
- порядок внесення змін до помилково відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір;
- посилання на умови, що включаються до договору, шляхом перенаправлення (відсилання) до іншого електронного документа і порядок доступу до такого документа;
- спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації, в електронній формі та умови доступу до них;
- умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів;
- можливість вибору мови, що використовується під час укладання та виконання договору;



- інші відомості.
- 5.4. Електронний договір вважається укладеним з моменту одержання Товариством відповіді споживача про прийняття відповідної електронної пропозиції (оферти) шляхом:
- надсилання електронного повідомлення, підписаного споживачем;
  - заповнення формуляра заяви про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується споживачем;
  - вчинення споживачем дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз'яснено в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства, в якій розміщено пропозицію укласти договір, або у самій пропозиції/тексті договору, що пропонується до підписання.
- 5.5. Підписання споживачем відповіді про прийняття пропозиції укласти договір може бути здійснено:
- електронним підписом або кваліфікованим електронним підписом відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги», за умови використання засобу електронного кваліфікованого підпису усіма сторонами електронного правочину;
  - електронним підписом одноразовим ідентифікатором;
  - аналогом власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису) за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідних аналогів власноручних підписів.
- 5.6. Відправлення та одержання примірника договору, укладеного у формі електронного документа, та додатків до нього (за наявності) здійснюються у погоджений споживачем спосіб, зазначений у договорі про надання фінансової послуги, у порядку, передбаченому Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» або Законом України «Про електронну комерцію».
- 5.7. У разі якщо договір про надання фінансової послуги укладається шляхом приєднання, він складається з публічної частини договору та індивідуальної частини договору, у тому числі у вигляді заяви про приєднання, підписанням якої споживач приєднується до договору в цілому.
- 5.8. Публічна частина договору про надання фінансових послуг оприлюднюється та є доступною для ознайомлення споживачів на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства, включаючи його мобільну версію, і надається споживачу в момент підписання договору у спосіб, обраний ним із запропонованих Товариством, який дає змогу встановити дату надання такого договору, з використанням контактних даних, зазначених споживачем.
- Усі редакції публічної частини договору зберігаються на веб-сайті (веб-сторінці) Товариства із зазначенням строку їх дії у порядку та протягом строку, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України, але не менше трьох років з дати припинення дії останнього з договорів у відповідній редакції.
- Вказані вище вимоги не поширюються на процес надання фінансової послуги за допомогою платіжного пристрою, функціональні можливості якого дають змогу ознайомити споживача з публічною частиною договору про надання фінансових послуг на екрані такого платіжного пристрою.
- Індивідуальна частина договору повинна містити інформацію, передбачену чинним законодавством України, у тому числі шляхом посилання на відповідні умови, викладені у публічній частині договору.



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

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

6.1. Споживач шляхом подання звернення, укладання договору про надання фінансових послуг надає згоду Товариству на обробку його персональних даних з метою виконання (обробки) поданого звернення/надання Товариством фінансових послуг, передбачених договором.

6.2. Метою обробки персональних даних може бути зокрема, але не виключно: розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого споживачем питання; пропонування будь-яких послуг та/або встановлення ділових відносин між споживачем та Товариством на підставі цивільно-правових договорів надання послуг, вказаних у відповідному договорі на надання фінансових послуг.

6.3. Обробка персональних даних включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширеннями, знеособленням, знищенням персональних даних споживача, відповідно до мети обробки персональних даних.

6.4. Персональні дані обробляються та зберігаються у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки та вимог законодавства.

6.5. Обсяг персональних даних споживача, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних та які можуть бути включені до бази персональних даних Товариства, визначається як будь-яка інформація про споживача, що стала відома Товариству при встановленні із ним відносин та в процесі відносин зі споживачем.

6.6. Укладанням договору про надання фінансових послуг споживач підтверджує, що його повідомлено про включення його персональних даних до бази персональних даних Товариства з відповідною метою, що він ознайомлений із змістом та складом персональних даних на збір та обробку яких ним надано згоду. Також споживач підтверджує, що йому повідомлені його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мета збору та обробки персональних даних, а також що йому надано інформацію про осіб, яким передаються персональні дані та він ознайомлений з тим, що у випадках, передбачених статтею 14 Закону України «Про захист персональних даних», може бути здійснено поширення персональних даних.

6.7. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку заявник надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Назначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення заявника, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

6.8. Захист персональних даних полягає у вжитті заходів, спрямованих на недопущення незаконного розголошення отриманих персональних даних, в тому числі запобігання протиправним діям.

6.9. Захист персональних даних в Товаристві здійснюється за наступними процедурами:



- 1) обмеження та визначення кола працівників й інших залучених Товариством осіб, що мають доступ до персональних даних;
- 2) недопущення розголошення працівниками Товариства та іншими залученими Товариством особами персональних даних, які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, надання послуг Товариству, під час роботи в Товаристві та після звільнення, крім випадків, передбачених законом;
- 3) фізичний та технологічний захист від несанкціонованого доступу та поширення персональних даних, в тому числі антивірусний захист інформаційних систем, захист від втручання третіх осіб в інформаційні системи Товариства;
- 4) фізичний захист приміщень Товариства;
- 5) авторизований доступ до всіх інформаційних систем Товариства;
- 6) поширення персональних даних лише у випадках, на підставах та в обсязі, визначеному в законодавстві;
- 7) запобігання обробки надмірної інформації;
- 8) навчання працівників Товариства з питань вимог до обробки та захисту персональних даних.

6.10. Товариство також забезпечує захист персональних даних, за допомогою впровадження комплексних заходів безпеки, зокрема:

- а) Товариство обладнано системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню, відтворенню і поширенню інформації, зокрема, і в сфері захисту персональних даних та відповідають вимогам міжнародних та національних стандартів;
- б) забезпечується створення та збереження резервних копій персональних даних, які обробляються в програмних комплексах та інформаційних ресурсах Товариства;
- в) в Товаристві функціонує процедура збереження інформації про операції, пов'язані з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них. Реєстраційні дані захищаються від модифікації та знищення;
- г) персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у такий спосіб, що унеможливорює доступ до них сторонніх осіб.

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7.1. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження Генеральним директором чи Директором виконавчим Товариства.

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