

*Даний Порядок діє з 28 червня 2024 року*

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**  
**Наказом директора**  
**ТОВ «ФК «СМАРТ ПЕЙ»**  
**№ 03/п від 28.06.2024 р.**

**ПОРЯДОК  
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА  
ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СМАРТ ПЕЙ»**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Порядок взаємодії із споживачами та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг в **ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СМАРТ ПЕЙ»** (далі – **Порядок**) розроблений відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – **Закон**), Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист персональних даних» Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 29 грудня 2023 року № 199 (далі – **Положення**) та інших нормативно-правових актів, що регулюють ринки фінансових послуг.

1.2. Порядок визначає процедури та механізми забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СМАРТ ПЕЙ»** (далі – **Товариство**).

1.3. Порядок розповсюджується на невизначене коло осіб – споживачів, які вступають або можуть вступати у будь-які відносини з Товариством, як фінансовою установою.

1.4. Термін «Споживач» та «Клієнт» вживаються в цьому Порядку у значеннях, наведених в Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», якщо інше прямо не вказано в тексті Порядку.

**2. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА З СПОЖИВАЧЕМ**

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

2.2. Відносини із споживачами фінансових послуг будуються в Товаристві на основі поваги до основних прав і свобод людини і громадянина.

**2.3. Захист прав споживачів фінансових послуг Товариства ґрунтується на таких принципах:**

1) забезпечення Товариством відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

2) забезпечення Товариством своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

3) забезпечення відповідальної ділової поведінки Товариства;

4) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг Товариства від шахрайства та зловживань;

5) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариства;

6) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг Товариства.

2.5. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг Товариства такі права та обов'язки тлумачаться на користь споживача.

2.6. Відповідно до вимог частини п'ятої статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» Товариство до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію 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:

а) мінімальний строк дії договору;

б) наявність у споживача права відмови від договору, права розірвання, припинення договору, права дострокового виконання договору, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;

в) порядок внесення змін до договору;

3) механізми захисту прав споживачів:

а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;

б) 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.

2.7. Також Товариство до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги інформує споживача про те, що Товариство подає інформацію про операції за видами фінансових послуг до Кредитного реєстру Національного банку України (інформаційної системи, що забезпечує збирання, накопичення, зберігання, зміну, використання та поширення (надання) інформації про кредитні операції надавачів фінансових послуг та про стан виконання зобов'язань за такими операціями, аналіз та класифікацію кредитів та інших фінансових зобов'язань) в порядку, визначеному Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

Кредитодавець (Товариство) зобов'язаний подавати до Кредитного реєстру інформацію, передбачену Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України, один раз на місяць та оновлювати таку інформацію станом на перший день місяця, наступного за звітним.

### **3. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПOЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

3.1. Споживачі фінансових послуг Товариства під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання послуг Товариства, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1) захист своїх прав державою;

2) належну якість послуг;

3) безпеку послуг;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про послугу, її кількість, якість, її виконавця, відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

4-<sup>1</sup>) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги, відповідно до закону;

6) подання до Товариства звернення та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком;

7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

3.2. Споживачі фінансових послуг Товариства також мають інші права, встановлені чинним законодавством про захист прав споживачів.

#### **3.3. Споживачі фінансових послуг Товариства зобов'язані:**

1) перед початком отримання послуг ознайомитися з правилами надання послуг, що розміщені на веб-сайті Товариства за посиланням <http://pays.com.ua>;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання послуги - до початку використання послуги звернутися за роз'ясненнями до Товариства;

3) користуватися послугою для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

4) сумлінно користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання звернень.

3.4. Надавач фінансових послуг (Товариство) має право вимагати від споживачів сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.

3.5. Надавач фінансових послуг (Товариство) зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.

3.6. Надавач фінансових послуг (Товариство) має інші права та обов'язки, визначені чинним законодавством України та актами Національного банку України.

#### 4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА НИХ

4.1. Подання (надсилання) звернення до Товариства громадянином (фізичною особою) чи законним представником/уповноваженою особою фізичної особи передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення Товариством, а також їх поширення в разі пересилання для розгляду за належністю.

4.2. Звернення адресується Товариству або директору Товариства.

4.3. Особа – клієнт Товариства подає звернення до Товариства:

1) засобами поштового зв'язку;  
2) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Товариства, розміщеної на головній сторінці сайту Товариства - <http://pays.com.ua>;

3) зателефонувавши за номером, розміщеним на головній сторінці сайту <http://pays.com.ua>.

4.4. Звернення подається окремою особою і викладається в усній або письмовій формі.

4.5. Товариство приймає та розглядає звернення, оформлення яких відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян».

4.6. Письмове звернення [у паперовому вигляді та яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства] подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення, а також вимог, визначених цим Порядком.

4.7. Письмове звернення в паперовому вигляді підписується заявником із зазначенням дати. Не вимагається застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення, а також звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства.

4.8. На вимогу особи, яка власноруч подала звернення до Товариства в паперовому вигляді, працівник Товариства проставляє на другому примірнику (копії) звернення дату та вхідний реєстраційний номер. Цей примірник (копія) повертається особі - заявнику, а перший – залишається в Товаристві для розгляду та надання відповіді.

4.9. Датою подання звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства. Датою подання такого звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти (e-mail) Товариства в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

4.10. Усне звернення, що надходить телефоном, реєструється працівником Товариства, який прийняв дзвінок.

4.11. Особа в усному зверненні зазначає інформацію згідно з пунктом 5.2 розділу 5 цього Порядку. З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

4.12. Товариство попередньо опрацьовує та реєструє звернення в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

Реєстрація звернення здійснюється шляхом унесення відповідних відомостей до Журналу реєстрації звернень громадян (додаток № 1 до Порядку). Журнал реєстрації звернень громадян ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до вимог чинного законодавства України.

Працівник Товариства, який здійснив реєстрацію звернення, в той же день повідомляє про надходження такого звернення директора Товариства.

4.13. Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Товариства, у строк, визначений Законом України «Про звернення громадян», пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи - заявника, яка подала це звернення.

Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує директор Товариства.

4.14. Директор або інший уповноважений працівник Товариства забезпечує розгляд звернення та готує проєкт відповіді заявнику. За потреби проведення детальної перевірки інформації, викладеної у зверненні, отримання та опрацювання значного обсягу документів, уключаючи архівні, або здійснення розрахунків директор або інший уповноважений працівник Товариства може залучати інших працівників Товариства.

4.15. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом директора Товариства.

4.16. Товариство надсилає відповідь на звернення на електронну поштову адресу особи, яка подала таке звернення, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису директора Товариства, який за

правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до законодавства.

Результати розгляду звернення надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді на звернення.

4.17. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

4.18. Датою виконання звернення є дата реєстрації Директором або іншим уповноваженим працівником Товариства відповіді на нього у Журналі реєстрації звернень громадян.

## **5. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДІ**

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

**5.2. У зверненні фізичною особою - заявником (або його законним представником / уповноваженою особою) має бути зазначено:**

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею [для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства].

5.3. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам чинного законодавства України.

5.4. Особа, яка подала звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам чинного законодавства України.

### **5.5. Товариство не розглядає:**

1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян» та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття Товариством обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом України «Про звернення громадян»;

2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане заявником, з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення вважається анонімним, та не підлягає розгляду;

3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті та на нього Товариством було надано обґрунтовану відповідь;

4) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до компетенції Товариства.

Про прийняте Товариством рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

5.6. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться Товариством до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на чинне законодавство України і викладенням мотивів такої відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого Товариством рішення.

5.7. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Товариства та/або його посадових осіб, попереджається про відповідальність, передбачену чинним законодавством України, за подання такого звернення.

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

Директор Товариства може продовжити строк розгляду звернення (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні, отримати та опрацювати значний обсяг документів, включаючи архівні документи, або ж здійснити якісь додаткові розрахунки.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Звернення осіб, які мають установлені чинним законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

## **6. ПРАВО ОСОБИ НА ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

6.1. 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 установлений законодавством України термін для розгляду звернень або ж якщо отримана відповідь не задовольнила заявника.

6.2. Офіційне Інтернет-представництво НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ: <https://bank.gov.ua>.

6.3. Посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

6.4. Посилання на Інструкцію про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НАЦІОНАЛЬНОМУ БАНКУ УКРАЇНИ: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/vr332500-20#Text>.

6.5. Подання звернення до Установи або НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ не позбавляє права заявника на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

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

7.1. Споживач (заявник) шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення. Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається заявником у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

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

7.3. Товариство як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від заявника в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації заявника, у встановлені строки.

## **8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. Цей Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СМАРТ ПЕЙ» затверджуються наказом директора Товариства і розміщуються на веб-сайті Товариства для ознайомлення всіх зацікавлених осіб. Порядок діє протягом невизначеного терміну.

8.2. Ознайомившись з цим Порядком, Клієнт (споживач) погоджується з тим, що він одержав від Товариства всю достовірну та повну інформацію, надання якої передбачено чинним законодавством України, та яка може бути необхідна для прийняття рішення стосовно отримання фінансової послуги.

8.3. У випадку зміни чинного законодавства, яке регулює процедуру звернення громадян – цей Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг не втрачає чинність, а діє в тій частині, що не суперечитиме новому законодавству.

Додаток 1 до Порядку взаємодії із споживачами та  
порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг  
в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «СМАРТ ПЕЙ»

**ЕЛЕКТРОННИЙ ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

№ з/п	Дата надходження звернення	Дата звернення	№ звернення	ПІБ особи, що звернулась	Вид звернення (усне/письмове)	ПІБ працівника, що зареєстрував звернення
1	2	3	4	5	6	7

Зміст звернення	Прийняті рішення	Дата та № вихідного документа (у разі надсилання відповіді у письмовій формі)	Дата відповіді на звернення (якщо відповідь надається в телефонному режимі або електронною поштою)
8	9	10	11