



ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПРОФІНЕФ»



ПОРЯДОК
РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ТОВ «ФК «ПРОФІНЕФ»
(нова редакція)

м. Дніпро
2024

ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2.	ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ	3
3.	ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН	3
4.	СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ	4
5.	ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	5
6.	ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН	5
7.	ПРОЦЕДУРА ВЗАЄМОДІЇ НА ВИПАДОК ШАХРАЙСТВА (ПІДОЗРИ ШАХРАЙСТВА) АБО ЗАГРОЗИ БЕЗПЕЦІ ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНОЇ ОПЕРАЦІЇ	6
8.	ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ФІНКОМПАНІЄЮ ТА СПОЖИВАЧЕМ У ВИПАДКУ ЗДІЙСНЕННЯ НЕАКЦЕПТОВАНИХ, ПОМИЛКОВИХ, НЕНАЛЕЖНИХ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ ТА ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА ЗА ВІДШКОДУВАННЯМ ЗБИТКІВ, ЗАВДАНИХ У РЕЗУЛЬТАТІ ТАКИХ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ	7
9.	КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	7
10.	ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	8
11.	ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ	9

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи зі зверненнями споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «ПРОФІНЕФ» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА «КОМПАНІЯ «ПРОФІНЕФ» (далі – Фінкомпанія).

1.2. Положення розроблено відповідно до

- Закону України «Про звернення громадян»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;

- Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 №199;

- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

1.3. Порядок визначає умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;

- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Фінкомпанією;

- забезпечення високих стандартів надання фінансових послуг Фінкомпанією;

1.4. Терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

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

2.2. Порядок інформує щодо механізмів захисту прав споживачів фінансових послуг та порядку їх реалізації:

- право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Фінкомпанії звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;

- можливість подачі звернень до Фінкомпанії шляхом направлення листів на електронну чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Фінкомпанії;

- право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України;

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

3. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН

3.1. Обов'язки Фінкомпанії:

- обов'язок забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи зі Споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;

- обов'язок забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

- обов'язок своєчасно надавати Споживачу необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень;
- обов'язок забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- обов'язок забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації Споживачів;
- обов'язок забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- обов'язок запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що

суперечить вимогам законодавства;

- обов'язок розглядати звернення Споживачів у строки, встановлені законодавством, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;

3.2. Права Фінкомпанії:

- право вимагати від Споживача інформацію та документи, які, відповідно до законодавства, необхідні для ідентифікації, перевірки або здійснення інших дій по відношенню до Споживача.

- інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання платіжних послуг.

3.3. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має такі права:

- право на своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про послугу та про Фінкомпанію у визначеному законодавством обсязі, достатньому для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

- право на належну якість отримуваної платіжної послуги та обслуговування;

- право на конфіденційність під час отримання послуги та інформації про надання послуги, крім випадків, встановлених законом;

- право на відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення прав Споживача та його законних інтересів, право на досудове вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

3.4. Обов'язки споживача:

- обов'язок відповідально обирати послугу та ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок її надання перед отриманням послуги;

- обов'язок враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням послуги;

- обов'язок надавати на вимогу Фінкомпанії достовірну та актуальну інформацію (зокрема, документи, що її підтверджують), необхідну для отримання фінансових послуг та під час виконання договору, укладеного з Установою, у тому числі з метою дотримання Установою вимог законодавства;

- інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

4.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та врегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Фінкомпанією, мають право звернутися до Фінкомпанії з заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Фінкомпанії, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Фінкомпанії, її посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Фінкомпанії, його посадових осіб.

4.2. Фінкомпанія забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень громадян (клієнтів).

4.3. Фінкомпанія здійснює реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

4.4. При розгляді звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг Фінкомпанія дотримується наступного порядку:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Фінкомпанії розглядає звернення;
- інформує клієнта про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійній основі.

4.5. Фінкомпанія аналізує отримані звернення клієнтів, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

4.6. Фінкомпанія включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення:

- номер та дату реєстрації Фінкомпанією звернення клієнта;
- причини відхилення/часткового/повного задоволення вимог клієнта;
- обґрунтовує рішення Фінкомпанії з посиланням на законодавство України;
- заходи, вжиті Фінкомпанією, у разі виявлення порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Фінкомпанії чи його технологічного партнера.

4.7. Фінкомпанія надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

4.8. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Фінкомпанії з проханням проінформувати про результати розгляду.

5. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Звернення подається споживачем фінансових послуг до Фінкомпанії в письмовій формі.

Письмове звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою або електронною поштою (електронне звернення).

5.2. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні споживача фінансових послуг має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

5.3. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п. 4.2 цього Порядку, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, посиланнями на законодавство України, не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

5.4. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5.5. Не розглядаються повторні звернення до Фінкомпанії від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо за першим зверненням споживачу фінансових послуг вже повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає виконавчий орган Фінкомпанії або уповноважена особа, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення.

5.6. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Фінкомпанії за допомогою засобів телефонного зв'язку.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

6.1.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

6.1.2. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Фінкомпанії, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження.

6.1.3. Первинний розгляд звернення проводиться директором Фінкомпанії, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

6.1.4. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Фінкомпанії встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

6.2. Письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку, розглядаються у порядку, наведеному у п.6.1.

7. ПРОЦЕДУРА ВЗАЄМОДІЇ НА ВИПАДОК ШАХРАЙСТВА (ПІДОЗРИ ШАХРАЙСТВА) АБО ЗАГРОЗИ БЕЗПЕЦІ ВИКОНАННЯ ПЛАТІЖНОЇ ОПЕРАЦІЇ

7.1. У разі виявлення шахрайської операції, підозри про здійснення шахрайської операції або загрози безпеці виконання платіжної операції споживач зобов'язаний негайно повідомити про це Фінкомпанію та надати усю наявну інформацію для перевірки виявлених обставин і визначення подальших дій.

7.2. Звернення Споживача щодо випадку шахрайства або загрози безпеці розглядається працівниками Фінкомпанії, які мають відповідний фах, компетенцію та досвід у сфері інформаційної безпеки.

7.3. Звернення щодо випадку шахрайства або загрози безпеці розглядається першочергово, а про результати розгляду та прийняті рішення споживач повідомляється негайно.

7.4. У разі необхідності повідомлення споживача про випадок шахрайства або загрози безпеці, споживач повідомляється невідкладно, а для передачі повідомлення використовується будь-який наявний спосіб зв'язку.

8. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ФІНКОМПАНІЄЮ ТА СПОЖИВАЧЕМ У ВИПАДКУ ЗДІЙСНЕННЯ НЕАКЦЕПТОВАНИХ, ПОМИЛКОВИХ, НЕНАЛЕЖНИХ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ ТА ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ СПОЖИВАЧА ЗА ВІДШКОДУВАННЯМ ЗБИТКІВ, ЗАВДАНИХ У РЕЗУЛЬТАТІ ТАКИХ ПЛАТІЖНИХ ОПЕРАЦІЙ

8.1. Звернення споживача щодо випадку здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій розглядається працівниками Фінкомпанії, які мають відповідний фах, компетенцію та досвід у сфері інформаційної безпеки.

8.2. Звернення споживача щодо випадку здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій розглядається першочергово, а про результати розгляду та прийняті рішення споживач повідомляється негайно.

8.3. У разі необхідності повідомлення споживача про випадок здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, споживач повідомляється невідкладно, а для передачі повідомлення використовується будь-який наявний спосіб зв'язку.

8.4. Фінкомпанія проводить внутрішнє розслідування щодо здійснення кожної неакцептованої, помилкової, неналежної платіжної операції та за результатами такого розслідування надає інформацію у відповідному обсязі споживачу.

8.5. Фінкомпанія не несе відповідальність за помилки, які допущені при оформленні платіжної інструкції для здійснення переказу, які призвели до переказу коштів у розмірі некоректної суми переказу або за некоректними реквізитами. У зазначених випадках переказ вважається здійсненим належним чином, і споживач самостійно врегульовує подальші взаєморозрахунки з одержувачем, на рахунок якого надійшли кошти в результаті переказу.

8.6. Фінкомпанія несе відповідальність тільки за документально підтверджений реальний збиток. Граничний розмір відповідальності за реальний збиток в будь-якому випадку не може перевищувати суму коштів, отриману Фінансовою установою від клієнта при здійсненні переказу.

8.7. У разі виявлення вини Фінкомпанії, що призвело до завдання збитків в результаті здійснення неакцептованої, неналежної, помилкової платіжної операції:

- Фінкомпанія проводить ідентифікацію споживача в обсязі, необхідному для встановлення належності користувача за платіжною операцією;

- споживач надає письмову заяву щодо відшкодування збитків, складену у довільній формі та підписану у звичайний спосіб або за допомогою кваліфікованого електронного підпису в разі подання заяви в електронному вигляді;

- Фінкомпанія здійснює відшкодування збитків у порядку та строки відповідно до вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів Фінкомпанії.

9. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. Внутрішній контроль Фінкомпанії за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг ґрунтується на принципах:

- законності – дотримання вимог законодавства;

- безперервності – здійснення внутрішнього контролю на постійній основі;

об'єктивності – прийняття управлінських рішень на підставі повної та достовірної інформації, що ґрунтується на документальних та фактичних даних і виключає вплив суб'єктивних факторів;

делегування повноважень – розподіл повноважень та чітке визначення обов'язків керівництва та працівників Фінкомпанії, залучених до надання фінансових послуг, надання їм відповідних прав та ресурсів, необхідних для виконання посадових обов'язків;

відповідальності – керівництво та працівники, залучені до надання фінансових послуг, несуть відповідальність за свої рішення, дії та виконання завдань у рамках посадових обов'язків;

превентивності – своєчасне здійснення заходів контролю для запобігання виникнення відхилень від установлених норм;

9.2. Працівники Фінкомпанії, до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота із споживачами фінансових послуг, за невиконання або неналежне виконання вимог внутрішніх документів Фінкомпанії, які регулюють правила з надання фінансових послуг та/або законодавства України з питань регулювання діяльності з надання фінансових послуг, та/або неналежну роботу із споживачами фінансових послуг, несуть відповідальність в межах та порядку, передбачених законодавством України.

10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

10.1. З метою захисту персональних даних споживачів, у відповідності до вимог Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 №2297-VI, Фінкомпанією розроблено внутрішнє Положення про порядок, процедуру обробки та захисту персональних даних в ТОВ «ФК «ПРОФІНЕФ».

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

Захист персональних даних у Фінкомпанії здійснюється за наступними процедурами:

- обмеження та визначення кола працівників, які мають доступ до персональних даних споживачів фінансових послуг;

- недопущення розголошення працівниками Фінкомпанії персональних даних споживачів фінансових послуг, які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, під час роботи та після звільнення, крім випадків, передбачених законом;

- фізичний та технологічний захист від несанкціонованого доступу та поширення персональних даних, в тому числі антивірусний захист інформаційних систем;

- фізичний захист приміщень Фінкомпанії, у яких надаються фінансові послуги;

- авторизований доступ до всіх інформаційних систем Фінкомпанії;

- поширення персональних даних споживачів фінансових послуг лише у випадках, на підставах та в обсязі, визначеному в законодавстві України.

- запобігання обробки надмірної інформації.

Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини, громадська приймальня якого розташована за адресою: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, тел.: (044) 253- 75-89; 0800-50-17-20.

З додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини за адресою: www.ombudsman.gov.ua або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: <https://minjust.gov.ua/>

11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

9.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

9.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Фінкомпанії із скаргами шляхом направлення на електронну/поштову адресу (адресу місцезнаходження) Фінкомпанії скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

9.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Фінкомпанією в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 6 Порядку.

9.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових 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 позовів до суду:

- за місцезнаходженням Фінкомпанії – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;

- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача – згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

9.3. Споживачі фінансових послуг можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку України <https://bank.gov.ua/ua/contacts>:

адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

адреса для подачі письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601

адреса для електронних звернень: nbu@bank.gov.ua

телефон гарячої лінії 0 800 505 240

Інформація на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку про захист прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.