

**Порядок
взаємодії зі споживачами та порядок розгляду
звернень споживачів**

**Товариства з обмеженою відповідальністю
«Фінансова компанія «ФІНЕКСПРЕС»**

Зміст

1. Загальні положення.....	3
2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг	3
3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг.....	4
4. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.....	6
5. Порядок укладення договору у формі електронного документа.....	7
6. Прикінцеві положення.....	8

Додаток 1

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «ФІНЕКСПРЕС» (далі - Товариство) розроблено відповідно до чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Порядок є обов'язковими для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

1.3. Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та ключові особи Товариства (у разі наявності).

2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг

2.1. Товариство при наданні фінансових 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 стандартів надання фінансових послуг, роботи з споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- 2) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
- 3) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
- 4) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- 5) забезпечувати захист фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
- 7) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових 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 послугами;
- 9) запобігати використанню фінансових 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;
- 11) Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

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

- 1) на своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову 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 послуги та обслуговування;

- 3) на конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової 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 послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) на прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- 6) відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із 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 виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- 10) споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг

3.1. Звернення споживачів фінансових 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.

3.2. Основними принципами розгляду звернень у Товаристві є:

- неупередженість;
- 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.

3.3. 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 надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Порядку.

3.4. Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Товариства: 03057, м. Київ, вул. Гетьмана Вадима, буд. 8/26, поверх 6, офіс 6-1;
- надіслані на електронну адресу Товариства: info@finexpress.com.ua;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер - 044 333 82 34 (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

3.5. У зверненні має бути зазначено:

- 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;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.6. 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.

3.7. Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:

- 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 громадянина з одного і того ж 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'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3.8. 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.

3.9. Опрацювання звернень:

1) Опрацювання телефонних звернень клієнтів здійснюється відповідальними працівниками Товариства/залученими партнерами 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);

2) Опрацювання звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівником Товариства/залученими партнерами 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:

Категорія Звернень	Термін надання відповіді (календ. дні)
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

3.10. 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.

3.11. 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.

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

3.13. 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 наручно;
- телефоном, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку;
- електронною поштою, якщо звернення було отримане на корпоративну електронну пошту Товариства.

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

3.15. 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 / відповідь.

3.16. Товариство розглядає звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

3.17. Кожен заявник має право на звернення до **Інтернет-представництва Національного банку в розділі Звернення громадян** 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.

3.18. Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права клієнта 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 клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

4. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

4.1. Наразі Товариство не залучає осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, проте залишає за собою таке право.

4.2. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг Товариство зобов'язане дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема нормативно-правових актів Національного банку України.

5. Порядок укладення договору у формі електронного документа

5.1. Наразі Товариство укладає договір із споживачами в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Товариства виключно щодо надання послуг з переказу коштів.

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

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

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

5.4. 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.

5.5. Місцем укладення електронного договору є місцезнаходження Товариства.

5.6. Договір вважається укладеним з моменту одержання Товариством відповіді (акцепту) про прийняття пропозиції укласти електронний договір. Акцепт здійснюється шляхом вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, і які чітко роз'яснені в інформаційній системі, в якій розміщено таку пропозицію, і логічно пов'язані з нею.

5.7. Споживач має право в будь-який момент ознайомитися з умовами укладеного електронного договору шляхом ознайомлення з умовами пропозиції укласти електронний договір (оферти).

6. Прикінцеві положення

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

6.2. 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.

6.3. Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства.

6.4. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства.

6.5. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

6.6. 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 НБУ, або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинним законодавству України, нормативно-правовим актам НБУ.

Додаток № 1
до Порядку взаємодії зі споживачами та порядку розгляду звернень споживачів Товариства з
обмеженою відповідальністю
«Фінансова компанія «ФІНЕКСПРЕС»

Директору ТОВ «Фінансова компанія «ФІНЕКСПРЕС»
від _____

Адреса: _____ Телефон: _____
Паспорт: _____

Заява

«__» _____ 20__ р. _____ (підпис, ПІБ)