

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Рішенням єдиного учасника
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ШЕФА ФІНАНС»
Рішення № 9/2 від «10» січня 2022 року
Директор Кабанов М.І.

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС» (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Постанови НБУ «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затверджене Постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Порядок є окремим документом Товариства, 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 Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку:

Відповідальний працівник – працівник Товариства, відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, інформуванню споживачів та захисту їх прав.

Веб-сайт – сукупність програмних та апаратних засобів разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.

Заявник – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.

Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

Третя особа – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.

1.5. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. В своїй діяльності Товариство 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. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг, що ним надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг (затвердженого Постановою № 153 Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року), Положення про порядок розкриття інформації небанківськими

фінансовими установами (затвердженого Постановою №114 Правління Національного банку України від 05 листопада 2021 року), в тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
- про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

2.3. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансових послуг; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики фінансових послуг, що надаються Товариством, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

3. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;
- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

3.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», нормативно-правовим актам Національного банку України.

3.3. Порядок укладання договору у формі електронного документа між Товариством і споживачем передбачено ПРАВИЛАМИ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС», опублікованими на сайті Товариства.

3.4. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, що підтверджується особистим підписом споживача фінансових послуг на іншому примірнику такого договору.

3.5. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість фінансових послуг для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови.

3.6. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими законом;
- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого споживача;
- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги;
- дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору;
- дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

3.7. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

3.8. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

3.9. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг передбачено Порядком та процедурою обробки та захисту персональних даних Товариством з обмеженою відповідальністю «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС», затверджений Рішенням 9/2 від 10.01.2022р., опублікований на сайті Товариства: <https://shefa-finance.com/informaciya-dlya-spozivachiv.html>.

4. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

4.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та врегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством фінансових послуг, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

4.1.1. Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

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

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

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

4.2. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- взаємодія всіх задіяних підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством;
- забезпечення споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

4.3. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій відповідно до вимог Порядку розгляду звернень (скарг) споживачів Товариства:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;
- інформує споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення споживача;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

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

4.5. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ЯК НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. Товариство має право:

- вимагати надання користувачем додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- здійснювати проведення належної перевірки користувача (ідентифікації і верифікації; проведення на постійній основі моніторингу ділових відносин та фінансових операцій споживача) відповідно до законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення. Товариство має право витребувати у користувача необхідну інформацію (необхідні офіційні документи);
- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення, укладеним Договором, в тому числі щодо його виконання користувачем, а також комерційні пропозиції та рекламні матеріали за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS-повідомлень на адреси (в т.ч. і на поштову адресу місця роботи)/номери телефонів, адреси електронної пошти або іншим чином, при цьому направлення вказаної інформації буде здійснювати як самостійно, так із залученням контрагентів (операторів мобільного зв'язку тощо).

5.2. Обов'язки Товариства:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення користувачів;
- на прохання користувача запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його звернення;
- 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 зверненням рішень;
- письмово повідомляти користувача про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано користувачу в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання користувача не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернення користувача, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи;
- розглядати та вирішувати звернення користувачів у встановлені законодавством строки/терміни. Звернення, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;
- не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя користувачів, без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання користувача, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

6.1. Споживач має право:

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;
- звертатися до Товариства, до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх

соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла звернення, та брати участь у перевірці поданого звернення;
- знайомитися з матеріалами перевірки звернення;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством як суб'єктом, який розглядає звернення;
- бути присутнім при розгляді звернення;
- користуватися послугами адвоката /організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду звернення;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень;
- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору);
- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із користувачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Звертатися до Національного банку України користувач має можливість шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилання листа на електронну пошту - nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0 800 505 240. У зверненні важливо розповісти суть питання, вказати установу, якої стосується звернення, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та електронну пошту користувача;
- на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Захист прав споживачів» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) детально ознайомитися зі своїми правами та можливостями, в т.ч., але не виключно, ознайомитися з різноманітними інструкціями для споживачів;
- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись 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: позови до юридичних осіб пред'являються в суд за їхнім місцезнаходженням згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб -підприємців та громадських формувань або за місцем заподіяння шкоди, або позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

6.2. Обов'язки споживача:

- надавати Товариству усю необхідну інформацію (необхідні офіційні документи) для здійснення Товариством належної перевірки користувача відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»;
- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, міститиме повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

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

7.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

7.2. 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 Товариства – 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.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на керівника Товариства.

8.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки.

8.3. 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.

8.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства.

8.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Веб-сайті Товариства.