

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

**Наказом  
ТОВ «ФК «АП.МІ ФІНАНС»  
№ 01/12-01 «01» грудня 2022р.**



**Генеральний директор**

**А.П. Веремчук**

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

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АП.МІ ФІНАНС»  
(нова редакція)**

**м. Київ-2022**

## 1. Загальні положення

**1.1.** Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі – «Порядок») розроблений відповідно до чинного законодавства України, в тому числі: 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, затвердженого постановою Правління Національного банку України № 153 від 24.12.2021р. та інших нормативно-правових актів України.

**1.2.** Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «АП.МІ ФІНАНС» (далі – «Установа»), які прямо чи опосередковано, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

**1.3.** Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та відповідний структурний підрозділ Установи - Відділ взаємовідносин зі споживачами.

## 2. Права та обов'язки надавача та споживачів фінансових послуг

**2.1.** Установа при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

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

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

- своєчасно надавати клієнту необхідну повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;

- забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;

- забезпечувати захист електронних платіжних засобів та інших засобів споживачів від шахрайства та зловживань;

- забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

- забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;

- сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних з отриманням фінансових послуг;

- запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

- розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;

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

**2.2.** Споживачі перед і під час отримання фінансових послуг мають права 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;

- отримання фінансових послуг та обслуговування належної якості;

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

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

- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

### **2.3. Споживачі фінансових послуг зобов'язані:**

- відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

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

- звертатися у разі необхідності до Установи за роз'ясненнями умов надання послуг перед їх отриманням;

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

**2.4.** Споживачі мають 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 законом порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

**3.2.** Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими (у паперовій чи електронній формі). Звернення є викладеними заявником та адресованими Установі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**3.3.** Усне звернення викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів на веб-сайтах Установи: <https://upme-finance.com>, <https://cascad.com>.

Письмове звернення надсилається поштою або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

**3.4.** Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Установи: 01103, Україна, місто Київ, вулиця Бойчука Михайла, буд. 44А;

- надіслані на електронну адресу Установи: [info@upme-finance.com](mailto:info@upme-finance.com), [support@cascad.com](mailto:support@cascad.com);

- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме за номером: +38 095 282 63 12 (вартість дзвінків сплачується відповідно до тарифів мобільного оператора споживача).

**3.5.** У зверненні повинно 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 поштова (електронна) адреса;

- 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 із застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

**3.7.** Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 днів від дня його надходження. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством, та звернення осіб, визначених судом недієздатними.

**3.8.** Реєстрація звернень, які надходять до Установи, здійснюється в день їх надходження до Установи (або не пізніше наступного робочого дня Установи, якщо звернення надійшло в

неробочий час Установи) у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це працівником.

### **3.9. Опрацювання звернень:**

1) опрацювання телефонних звернень здійснюється відповідальними працівниками Установи/залученими партнерами Установи. Якщо для вирішення порушеного питання/перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонується надати письмову заяву та у разі необхідності додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою);

2) опрацювання та обробка звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Установи, здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену в п. 11 цього Порядку електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий/святковий день, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

**3.10.** Надання відповіді (відомостей) здійснюється Установою з дотриманням наступних термінів:

<b>Категорія звернень</b>	<b>Термін надання відповіді (календарні дні)</b>
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

**3.11.** 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.

**3.12.** Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Установи, якій надано право підписувати такі відповіді.

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

**3.14.** За наявності одночасно кількох звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Установа має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.

**3.15.** Установа розглядає звернення споживачів, не стягуючи плати (безоплатно).

**3.16.** Задля вирішення власного питання споживач фінансових послуг має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку України в розділі Звернення громадян за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals#>.

**3.17.** Подання звернення до Установи або Національного банку України не позбавляє права споживача на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та законних інтересів. Посадові особи Установи несуть відповідальність за відмову у прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення прав споживача на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

### **3.18. Особливості розгляду звернень в ВПС «Каскад» .**

3.18.1. Установа є платіжною організацією (оператором платіжної системи) ВПС «Каскад».

3.18.2. Розгляд звернень/спорів споживачів в рамках ВПС «Каскад» здійснюється в порядку переговорів з банком-еквайром та постачальником товарів/послуг/робіт і відповідно до законодавства України про захист прав споживачів платіжних послуг.

3.18.3. Після отримання від банку-еквайра звернення про спірні транзакції до ВПС, Установа розглядає і аналізує такі звернення. Установа отримує інформацію, яка підтверджує надання товарів\послуг\робіт, від постачальника товарів/послуг/робіт та передає таку інформацію до банку-еквайру.

3.18.4. Документи, які надав банк-емітент споживача та документи, отримані від банка-еквайра, відправляються на розгляд до МПС. Такий розгляд триває до 3 (трьох) місяців.

### **3.19. Порядок повідомлення споживачами про випадки шахрайства та порядок розгляду таких повідомлень**

3.19.1. Повідомлення споживачів про випадки шахрайства надсилаються на електронну адресу Установи: [info@upme-finance.com](mailto:info@upme-finance.com), [support@cascad.com](mailto:support@cascad.com) з темою повідомлення «Повідомлення\_шахрайство». Споживач окрім даних, визначених в п.3.5. цього Порядку, має описати суть та характер випадку шахрайства та надати всі можливі документи та інформацію, що підтверджують вказану в повідомленні інформацію.

3.19.2. Повідомлення про випадки шахрайства передаються в день реєстрації на розгляд в структурний підрозділ Установи, відповідальний за інформаційну безпеку та кіберзахист. Розгляд повідомлень про шахрайство здійснюється негайно, а відповідь надається у строки, визначені цим Порядком.

3.19.3. У разі підтвердження викладеної у повідомленні інформації про випадок шахрайства Установа невідкладно вживає заходів щодо припинення виявленого шахрайства, усунення його наслідків та притягнення винних осіб до відповідальності, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також інформує спеціально уповноважених суб'єктів.

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

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

4.2. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості Установа зобов'язана дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

4.3. Договори про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості укладаються у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Установою контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань.

Установа повинна вести облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

## **5. Порядок укладення договору у формі електронного документа**

5.1. Установа укладає договір в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Установи виключно щодо надання послуг з переказу коштів у національній валюті без відкриття рахунків.

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

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

5.4. Установа розміщує пропозицію укласти договір (оферту) на власному веб-сайті <https://cascad.com>, а також на сайтах партнерів – постачальників товарів (робіт, послуг) у випадку використання послуг Установи для оплати відповідних товарів (робіт, послуг).

5.5. Договір вважається укладеним з моменту одержання Установою 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.

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

**5.7.** Оферта містить істотні умови, передбачені чинним законодавством України, і виражає намір Установи вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття. Оферта може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом відсилання на нього.

**5.8.** Місцем укладення електронного договору є місцезнаходження Установи.

## **6. Прикінцеві положення**

**6.1.** Даний Порядок затверджується наказом Генерального директора Установи та набуває чинності з моменту його затвердження.

**6.2.** Зміни та доповнення до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Установу, і оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

**6.3.** Порядок є обов'язковим для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Установи.

**6.4.** Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченими внутрішніми нормативними документами Установи та на підставі вимог чинного законодавства України.

**6.5.** 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 Національного банку України, або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.