

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом директора
ТОВ «ФК «А ФІНАНС»
№ 4 від 28.06.2024



Віктор НІКОЛАЄВ

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА
ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «А ФІНАНС»**

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	2
2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА.....	3
3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ	4
4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ.....	5
5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ	6
6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	6
7. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАННЯМ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ....	7
8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ	7
9. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ	8
10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ	8
11. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ	9
12. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ	10
13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	10
Додаток 1 до Порядку	11

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів, третіх осіб та їх представників (надалі – Клієнти), що надходять до ТОВ «ФК «А ФІНАНС» (надалі – Товариство) всіма доступними засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

1.1. Порядок встановлює процес роботи (розгляду) зі зверненнями громадян/Клієнтів, а саме:

- опис взаємодії працівників структурних підрозділів Товариства при роботі зі зверненнями громадян відповідно до їх компетенції та їх посадових повноважень;
- вдосконалення організації процесу роботи (розгляду) зі зверненнями через дотримання вимог чинного законодавства в частині строків розгляду звернень та надання відповідей на них;
- регламентації термінів роботи (розгляду) зі зверненнями відповідними структурними підрозділами Товариства;
- підготовки, погодження та надання відповідей на звернення;
- проведення аналізу обробки звернень.

1.2. Розгляд звернень громадян/Клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

1.3. Метою цього Порядку є встановлення загального порядку розгляду звернень громадян/Клієнтів Товариства з дотриманням законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема:

- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг»;
- Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199 (далі – Постанова НБУ № 199);
- Положення «Про таємницю фінансової послуги», затвердженого Постановою Національного банку України від 15.12.2023 № 163 (далі – Постанова НБУ № 163);
- Інших нормативних документів, нормативно-правових актів та роз'яснень Національного банку України, що регулюють питання у сфері корпоративного управління в небанківських фінансових компаніях.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

Звернення клієнтів – листи, заяви, запити, скарги, претензії, відгуки, рекламації, пропозиції (зауваження), клопотання, подяки тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник – Споживач/Клієнт, третя особа або їх/його законний представник/уповноважена особа, якщо ці повноваження оформлені і надані відповідно до законодавства України;

Клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до Товариства чи користується послугами Товариства.

Споживач – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства або користується послугами Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів про надання фінансових послуг, але які звертаються до Товариства як близькі родичі, законні представники споживачів або заявляють особисті вимоги, або вважають, що їх особисті права та інтереси зачіпаються Товариством;

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства, що розміщена за посиланням: <https://afinance.kiev.ua/>.

Товариство – юридична особа - надавач фінансових послуг **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «А ФІНАНС»** (ТОВ «ФК «А ФІНАНС»), код ЄДРПОУ 41919171;

Журнал вхідної/вихідної кореспонденції (у тому числі включає й реєстрацію

звернень) – журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку, а також реєструються вихідні письмові відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;

Національний Банк України (Національний банк) – державний орган, який здійснює державне регулювання та нагляд на індивідуальній та консолідованій основі на ринках небанківських фінансових послуг за діяльністю небанківських фінансових установ та інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги в межах, визначених Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" та іншими законами України;

Державні органи – регулюючі, наглядові та правоохоронні (в т.ч. органи кіберполіції, служби безпеки тощо);

Структурні підрозділи та працівники Товариства, задіяні в отриманні та розгляді звернень (далі Структурні підрозділи) – спеціаліст з документообігу, юридичне управління та фінансового моніторингу в особі начальника, який є ключовою особою з контролю за дотриманням норм (комплаєнс) (далі – Юридичне управління), директор Товариства.

Інші терміни, які використовуються в цьому Порядку, відповідно до Законів та інших актів законодавства України.

1.5. Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма співробітниками Товариства.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові, місце проживання Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, претензії чи скарги, прохання чи вимоги; електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді, (для звернення, яке надсилається на електронну пошту Товариства, та електронного звернення). Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (для письмових, оформлених в паперовій формі), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає, проте, наведену у відповідному зверненні інформацію Товариство може використовувати для мінімізації виявлених ризиків.

2.2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, викладених в п.2.1. цього Порядку, у разі такої можливості повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 робочих днів від дня його надходження.

2.3. Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариства можуть бути оформлені наступним чином:

2.3.1. Письмово, в паперовій формі та направлені засобами поштового зв'язку та/або кур'єрською службою на адресу Товариства: 01042, Україна, місто Київ, провулок Новопечерський, будинок 3, корпус 2, приміщення 210.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо й чітко, підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством України порядку.

2.3.2. Письмово, в електронній формі та направлені на електронну пошту Товариства: fkaf2018@gmail.com; compliance@afinance.kiev.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді.

2.3.3. Усно, в порядку звернення на телефон +38 044 334 66 45 для усних звернень або під час прийому безпосередньо при зверненні за місцезнаходженням Товариства (у формі прийому громадян).

2.4. Реєстрація вхідних звернень здійснюється наступним чином:

2.4.1. Реєстрація письмових звернень, що надійшли на адресу Товариства: 01042, Україна, місто Київ, провулок Новопечерський, будинок 3, корпус 2, приміщення 210 здійснюється спеціаліст з документообігу в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. Під час реєстрації у Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства зверненню присвоюється дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції.

2.4.2. Звернення громадян під час проведення особистого прийому не реєструються.

2.4.3. Письмові звернення, отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час - на наступний робочий день після дня його надходження.

2.5. Розгляд усних Звернень/Запитів Заявників, які надходять в телефонному режимі здійснюється начальником Юридичного управління.

2.6. Подання (надсилання) до Товариства споживачем чи законним представником/уповноваженою особою звернення/запиту на інформацію фізичною особою має містити згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Товариством.

2.7. Товариство не розглядає анонімні зверненням без імені автора та зазначення місця його проживання. Також не розглядається повторно звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене.

2.8. У разі надходження повторних звернень їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі журналу або під час реєстрації, зазначається реєстраційний індекс першого звернення. На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і додається все попереднє листування.

2.9. Звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до Товариства (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першого звернення з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

3.1. Звернення, які надходять до Товариства поділяються на усні та письмові.

3.2. Порядок розгляду усних звернень, які надходять за телефоном.

3.2.1. Усні звернення реєструються спеціалістом з документообігу і передаються негайно в роботу Юридичному управлінню шляхом направлення зареєстрованого звернення на електронну пошту начальнику Юридичного управління.

3.2.2. При усному зверненні мають фіксуватися наступні реквізити:

Дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника; місце проживання; контактний телефон (за згодою); суть порушеного питання, зауваження, консультація, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; назва документу на підставі чого перевірили та ідентифікували заявника (за наявності); спосіб отримання відповіді (усно/письмово).

3.3.3. Відповідь на усне звернення оформлюється Юридичним управлінням в письмовій формі в строк передбачений законодавством України.

3.3. Порядок розгляду письмових звернень, які надходять на електронну адресу Товариства.

3.3.1. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: compliance@afinance.kiev.ua знаходяться в підпорядкуванні Юридичного управління.

3.3.2. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: compliance@afinance.kiev.ua перевіряються на предмет наявності всіх реквізитів письмового звернення.

3.3.3. Звернення, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства: compliance@afinance.kiev.ua опрацьовуються безпосередньо начальником Юридичного

управління та/або передається в роботу до структурного підрозділу, до відання якого відноситься звернення.

3.3.4. Відповіді на звернення надсилаються у спосіб та строки, зазначені у зверненні, якщо інше не передбачено законодавством.

3.4. У разі, якщо для надання відповіді працівнику відповідного структурного підрозділу Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник відповідного структурного підрозділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення в межах встановлених цим Порядком або іншими нормативними актами строків надання відповіді на звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернення, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом уповноваженої особи Товариства, яка уповноважена на це згідно наказу Товариства або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції. Після підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації, спеціаліст з документообігу здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу та/або адресу для листування, та може дублюватися на електронну пошту. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу та/або адресу для листування, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді сканкопії належним чином оформленої відповіді Товариства, або у формі електронного документа, підписаного електронним підписом уповноваженої особи Товариства, на його електронну адресу (e-mail). Відправлені відповіді зберігаються в Товаристві.

3.7. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду звернення клієнтів, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОЦЕСУ ОБРОБКИ ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ СТРУКТУРНИМИ ПІДРОЗДІЛАМИ

4.1. Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.2. Звернення від осіб, що є клієнтами Товариства, розглядаються після ідентифікації такого Заявника як клієнта Товариства. Під час телефонної розмови із Заявником працівник Товариства до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого заявника шляхом встановлення РНОКПП та ПІБ Заявника/ код за ЄДРПОУ та назву компанії.

Якщо дані, що вказуються Заявником під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в Товаристві, ідентифікація вважається пройденою, після чого працівник Товариства має право надати такому Заявнику інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація не пройдена, працівник Товариства відмовляє Заявнику в наданні запитуваної інформації та припиняє телефонну розмову, та рекомендує звернутися з офіційним письмовим зверненням.

4.3. Працівники Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил:

- розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення компанії, працівника (зазначення ім'я);
- вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування, а працівник Товариства володіє нею на рівні, достатньому для спілкування та надання пояснень Заявнику;

- уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник відповідного підрозділу Товариства має право припинити спілкування з таким Заявником.

4.4. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, працівник Структурного підрозділу фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

4.5. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі, працівник Структурного підрозділу Товариства, роз'яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення до Товариства та, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів, розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в самому зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного державного органу.

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

6.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни, визначені законодавством України, а саме:

- ✓ Звернення громадян (Клієнтів/Третіх осіб) не більше 30 (тридцяти) днів з дня його надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня його отримання (реєстрації) Товариством, якщо таке звернення потребує поглибленого вивчення, таке звернення розглядається до 90 календарних днів – з наданням проміжної відповіді про те, що звернення потребує розгляду;
- ✓ Запит поліції – протягом 10 (десяти) днів від дня його отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- ✓ Адвокатський запит – протягом 5 (п'яти) робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі, якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
- ✓ Запити від народних депутатів України - не більше 30 (тридцяти) днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) днів;
- ✓ Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства зв'язується за зазначеним у запиті телефоном з виконавцем запиту

державного органу та за можливості погоджує зміну термінів надання відповіді, за необхідності направляє проміжну відповідь).

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

6.2. При цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

6.3. Електронні Звернення довідкового характеру розглядаються і вирішуються протягом 5 (п'яти) робочих днів. Звернення, які потребують додаткового вивчення – протягом 10 (десяти) робочих днів. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. КОНТРОЛЬ ЗА НАДАнням ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

7.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на юридичне управління. Юридичне управління веде реєстр звернень у формі до Додатку 1 цього Порядку.

7.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання клієнтам відповідей, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень/Запитів, які надходять до Товариства, покладається на керівників відповідних структурних підрозділів Товариства, які надають відповіді.

7.3. Звернення громадян, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

8. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

8.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Порядку, та передається начальнику Юридичного управління.

8.2. Начальник Юридичного управління проводить попередню перевірку скарги у порядку її надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до структурних підрозділів Товариства, до компетенції яких відноситься питання, викладені у Скарзі).

8.3. Структурні підрозділи та посадові особи зобов'язані надавати пояснення та при необхідності документи начальнику Юридичного управління протягом 2 (двох) робочих днів. Розгляд скарги клієнта та відповідь на неї проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

8.4. Лист-відповідь направляється Клієнту поштовим (або електронним) зв'язком, копія відповіді зберігається в Журналі вхідної/вихідної кореспонденції Товариства.

8.5. У разі особливої складності звернення, скарги Клієнта або при необхідності з'ясування додаткових обставин строк, визначений в п.8.3 цього Порядку, може бути подовжено на встановлений термін, але при цьому обов'язково у визначений цим Порядком строк Клієнту має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду звернення та обґрунтуванням причин такого подовження.

8.6. За результатами розгляду скарги Клієнта начальник Юридичного управління доповідає директору про обставини скарги та рекомендує прийняти одне з рішень:

- задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних структурних підрозділів для виконання (у разі необхідності);
- відмова у задоволенні скарги;
- залишення скарги без розгляду.

8.7. Рішення за результатами розгляду скарги приймається директором, про що направляється оформлена Юридичним управлінням відповідна відповідь Клієнтові в порядку, визначеному цим Порядком.

8.8. У разі не згоди з прийнятим рішенням по зверненню, скарзі, Клієнт може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України. Інформація про порядок звернення з посиланнями на адреси таких органів розміщено на офіційному сайті Товариства в Розділі «Захист прав споживачів».

9. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

9.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua.

9.2. Обробка персональних даних проводиться Товариством відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

9.3. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до:

9.3.1. Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України за наступною адресою:

- 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б
- Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua
- посилання на сторінку НБУ для захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>
- Телефон контакт-центру: 0 800 505 240

Клієнт (споживач послуги) має право звернутися до надавача фінансової послуги з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів.

10. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

10.1. Товариство здійснює обробку персональних даних Споживачів з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів.

10.2. Споживач має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

10.3. Обробка персональних даних Товариством здійснюється на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суворо обмежено, та забезпечує функціонування програмного забезпечення. Товариство вживає всіх, передбачених законодавством заходів, для захисту персональних даних Споживача та запобігання несанкціонованому доступу до таких даних. Такі заходи спеціально передбачені Товариством для захисту персональних даних від втрати, несанкціонованого доступу, розкриття, зміни чи знищення, а також інших видів неналежного використання. Для захисту персональних даних Товариство може використовувати кодування, протоколи захисту інформації, шлюзи безпеки, внутрішні обмеження, захист за допомогою паролів та інші заходи безпеки з метою запобігання несанкціонованому доступу до персональних даних. Окрім того, Товариство використовує протоколи та механізми безпеки для обміну конфіденційною інформацією та постійно удосконалює способи збору, зберігання і обробки персональних даних.

10.4. Згідно з частиною 2 статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» Споживач, виступаючи в якості суб'єкта персональних даних, має право:

10.4.1. Знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

10.4.2. Отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

10.4.3. На доступ до своїх персональних даних;

10.4.4. Отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту,

крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

10.4.5. Пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

10.4.6. Пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

10.4.7. На захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

10.4.8. Звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;

10.4.9. Застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10.4.10. Вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

10.4.11. Відкликати згоду на обробку персональних даних;

10.4.12. Знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

10.4.13. На захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

10.5. Споживач зобов'язаний, зокрема, але не обмежуючись:

10.5.1. Не вчиняти дії, спрямовані на введення інших Споживачів в оману;

10.5.2. Не надавати в користування свої персональні дані третім особам;

10.5.3. Не здійснювати збирання, систематизацію, зберігання, обробку або поширення персональної інформації інших Споживачів;

10.5.4. Не намагатися одержати доступ до персональних даних інших Споживачів будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману, зловживання довірою;

10.6. Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Споживача інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно з метою виконання Товариством вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

10.7. Товариством здійснюється обробка чутливих персональних даних відповідно до законодавства України.

10.8. Товариство несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно з законодавством України.

10.9. За 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: www.minjust.gov.ua.

11. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ

11.1. Прийом заявників уповноваженими особами Товариства проводиться за місцезнаходженням Товариства обов'язково за попереднім записом.

11.2. Директор може делегувати функції з особистого прийому заявників відповідальній посадовій особі Товариства, компетентній у відповідному напрямку діяльності Товариства, питання з якого порушуються заявником.

11.3. Уповноважені особи Товариства забезпечують особистий прийом заявників під час їх звернення з урахуванням правил внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

11.4. На період тимчасової відсутності (відпустки, відрядження, лікарняний тощо) уповноваженої особи Товариства, виконання його посадових обов'язків в частині проведення/контролю проведення особистих прийомів покладаються на іншу особу, відповідно

до наказу директора Товариства.

11.5. Попереднє інформування заявником про бажання потрапити на особистий прийом до уповноваженої особи Товариства з питань, що стосуються діяльності Товариства можуть здійснюватися за місцезнаходженням Товариства, у телефонному режимі або шляхом надсилання письмового звернення на офіційну електронну адресу Товариства.

11.6. Уповноважена особа Товариства під час особистого прийому розглядає питання по суті, надає обґрунтовані усні відповіді з урахуванням вимог чинного законодавства та вживає заходи щодо усунення виявлених порушень (за їх наявності).

11.7. Питання, з якими звертаються заявник, за можливості вирішуються під час особистого прийому. Уповноважена особа Товариства, яка веде прийом, в межах своєї компетенції та керуючись чинним законодавством України, має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити прохання чи вимогу й повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення з урахуванням вимог законодавства;
- відмовити у задоволенні, повідомивши заявника про мотиви відмови;
- прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребує додаткового вивчення та перевірки) і пояснити заявнику причини неможливості розв'язання даного питання під час особистого прийому, а також порядок і строк його звернення.

12. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ

12.1. Споживачі мають право на інформацію, передбачену законодавством України в сфері надання фінансових послуг. Товариство розкриває клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності у місці надання послуг клієнтам та навласному веб-сайті <https://afinance.kiev.ua/>.

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Це Порядком набирає чинності з дати його затвердження .

13.2. Зміни та доповнення до цього Порядку набирають чинності на підставі належно оформленого рішення.

13.3. Внутрішні документи Товариства, нормативні вимоги яких не відповідають цьому Порядку, застосовуються у частині, що не суперечить цьому Порядку.

