

ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом директора

ТОВ «КРЕДО СОЛЮШНС»

№1/09 від «01» вересня 2023 р.

Директор

_____ Карлаш Д.О.

м.п.

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВ «КРЕДО СОЛЮШНС»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДО СОЛЮШНС» (далі – Порядок)

розроблено відповідно до законодавства України в частині забезпечення захисту прав споживачів із врахуванням вимог:

- Конституції України;
- Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон);
- Закону України «Про захист персональних даних» ;
- Закону України «Про інформацію»;
- Нормативно-правових актів НБУ.

1.2. Порядок визначає вимоги ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДО СОЛЮШНС» (далі – Товариство) до порядку забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг Товариства.

1.3. Порядок розповсюджується на невизначене коло осіб – споживачів, які вступають або можуть вступати у будь-які відносини з Товариством.

2. ОСНОВНА ЧАСТИНА

2.1. Для цілей цього Порядку споживачем фінансових послуг є фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу Товариства для задоволення особистих потреб, непов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2.2. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.3. Відносини із споживачами фінансових послуг будуються в Товаристві на основі поваги до основних прав і свобод людини і громадянина.

2.4. Захист прав споживачів фінансових послуг Товариства ґрунтується на таких принципах:

- 1) забезпечення Товариством відповідального ставлення до всіх категорій споживачів

фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості

(дотримання вимог щодо етичної поведінки);

2) забезпечення Товариством своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові послуги, та про їх фінансовий стан;

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки Товариства та його уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги);

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових послуг Товариства від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариства;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг Товариства.

2.4. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг Товариства такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого споживача.

2.5. Відповідно до вимог ст.12 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Товариство до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про:

- особу, яка надає фінансові послуги;

- фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг;

- договір про надання фінансових послуг;

- механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Споживачі фінансових послуг Товариства під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання послуг Товариства, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1) захист своїх прав державою;

2) належну якість послуг;

3) безпеку послуг;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про послугу, її кількість, якість, її виконавця, відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

4- 1) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

5) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги, відповідно до закону;

б) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

3.2. Споживачі фінансових послуг Товариства також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

3.3. Споживачі фінансових послуг Товариства зобов'язані:

1) перед початком отримання послуг ознайомитися з правилами надання послуг, що розміщені на веб-сайті Товариства за посиланням [https:// http://www.zvitnist.com.ua/38150327/](https://http://www.zvitnist.com.ua/38150327/);

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання послуги - до початку використання послуги звернутися за роз'ясненнями до Товариства;

3) користуватися послугою для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

4.1. Кожен споживач фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства як надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути його у передбачений чинним законодавством України строк.

4.2. Товариство здійснює урегулювання спірних питань, які виникають під час надання фінансових послуг, згідно вимог та механізмів, що передбачені діючого законодавства України, правилами відповідних платіжних систем, у яких ТОВ «КРЕДО СОЛЮШНС» є учасником, а також на підставі Правил про переказ коштів у національній валюті без відкриття рахунків ТОВ «КРЕДО СОЛЮШНС», що затверджені Національним банком України.

4.3. Позасудовий порядок захисту реалізується шляхом подання/надсилання до Товариства звернення, що стосуються діяльності Товариства та/або звернення до Національного банку України щодо вирішення проблемних питань, включаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установлений законодавством України термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила клієнта та/або звернення до Комітету із захисту прав споживачів щодо вирішення проблемних питань в сфері захисту споживачів.

4.4. Звернення споживачів мають відповідати вимогам встановленим Законом України "Про звернення громадян". Відповідь на звернення споживачів надається з використанням засобів зв'язку, обраних Позичальниками під час подання звернення, та з урахуванням вимог Закону України «Про звернення громадян».

4.5. Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє Позичальника права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

4.6. Скарги та заяви споживачів приймаються за адресою: місто Київ, провулок Балтійський, 20 та за електронною адресою: karlash80@ukr.net або за телефоном +38 (068) 980-72-29

4.7. У разі звернення споживача із скаргою чи заявою Товариство вживає всіх необхідних заходів для вирішення/врегулювання питання/спору, та про прийняте рішення повідомляє споживача в строки та порядку, передбачені чинним законодавством України.

4.8. Орган, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг – Національний Банк України.

РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Національний банк України:

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон для довідок: (044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33,

(044) 253-77-50

Офіційний сайт: bank.gov.ua

Гіперпосилання на розділ “Звернення громадян” сторінки офіційного Інтернет – представництва

НБУ щодо захисту прав споживачів <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба):

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Грінченка, 1

<https://dpss.gov.ua/contacts>

Електронна адреса: info@dpss.gov.ua

Контактні телефони: (044) 279-12-70

Години роботи:

пн-чт 9:00 - 18:00

пт 9:00 - 16:45

обідня перерва: 13:00 - 13:45

Офіційний сайт: dpss.gov.ua

5. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

5.1. Оскільки Товариство не надає послуг з надання позик, в тому числі на умовах фінансового Кредиту/ споживчого кредиту, врегулювання простроченої заборгованості Товариством та/або третіми особами не здійснюється. В разі фактичного надання таких послуг/врегулювання простроченої заборгованості, цей Порядок підлягає доповненню відповідними умовами.

5.2. Контроль Товариства за дотриманням третіх осіб прав споживачів в разі залучення таких осіб для надання фінансових послуг з переказу коштів в національній валюті без відкриття рахунків, здійснюється згідно правил відповідних платіжних систем, учасником яких є Товариства, договорів між Товариством та фінансовими партнерами, які повинні відповідати

вимогам чинного законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також цього Порядку.

5.3. З метою контролю за дотриманням прав споживачів, Товариство веде Журнал реєстрації звернень користувачів з питань діяльності учасника платіжної системи та переказу коштів.

5.4. Журнал ведеться в електронній формі та повинен містити:

- 1) порядковий номер;
- 2) дату надходження звернення;
- 3) дату звернення;
- 4) номер звернення;
- 5) прізвище, ім'я, по батькові особи, яка звертається;
- 6) вид звернення (усне чи письмове);
- 7) короткий зміст звернення;
- 8) прізвище, ім'я та по батькові відповідального працівника, який зареєстрував звернення;
- 9) рішення, прийняті за результатами звернення;
- 10) дату та номер вихідного документа (у разі надсилання відповіді в письмовій формі);
- 11) дату відповіді на звернення (якщо відповідь надається в телефонному режимі або електронною поштою).

Журнал реєстрації звернень користувачів ведеться із забезпеченням захисту інформації, що міститься в ньому, відповідно до законодавства України.