

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом №01082024/ОД від 01.08.2024

директора Гільченко І.В.



ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «САНГЛЕР»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «САНГЛЕР» (далі - Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «САНГЛЕР» (далі - Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг, визначає права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг, порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг, а також порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 №199 та інших нормативно-правових актів.

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, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

Вебсайт — сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою: <https://sangler.com.ua> 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.

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

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.

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, публікуючи даний Порядок на власному Вебсайті: <https://sangler.com.ua>, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: sangler@sangler.com.ua. чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його контакт-центру;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі - Держпродспожислужба), з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його контакт-центру;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством 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.

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

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

3.1.3. **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.

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

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

3.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

- Поштою (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою, за адресою: 04074, м. Київ, вул. Оболонська, 39, нежитлове приміщення №28-А. Звернення повинно бути підписано Заявником.

- Е-mail на sangler@sangler.com.ua. Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».

- Зателефонувати за номером: +380977059812 з 9.00 до 18.00 з понеділка по четвер, у п'ятницю - з 9.00 до 17.00.

- особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства.

3.4. 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 клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.7. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення, згідно підпункту 4.2.1. цього Порядку;
- 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 клієнта;

- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основі.

3.8. 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.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживача фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. 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.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

4.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою

доставки):

4.2.1. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження.

4.2.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.2.3. Первинний розгляд звернення проводиться Відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.2.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.2.7. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження.

4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

4.3.1. Первинний розгляд звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, проводиться з метою визначення належності звернення до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.3.2. звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження.

4.3.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

4.3.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

4.4. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

4.4.1. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є **Додатком №1** до цього Порядку.

4.4.2. Особистий прийом споживачів фінансових послуг ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за юридичною адресою Товариства.

4.4.3. Графік особистого прийому споживачів фінансових послуг затверджується наказом директора Товариства.

4.4.4. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером +380974012521. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує споживача фінансових послуг щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;

4.4.5. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ ТА ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ

5.1. Споживач може подати / направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів.

5.2. Споживач може звернутися до Національного банку України наступним чином:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію за телефоном 0-800-505-240.
- створити електронне звернення у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного

Інтернет - представництва **Національного банку України**: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

- направити електронне звернення на електронну пошту nbu@bank.gov.ua
- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу:

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

5.3. Споживач може подати / направити звернення до Держпродспоживслужби.

5.4. Споживач може звернутися до Держпродспоживслужби наступним чином:

- звернутися на цілодобову гарячу лінію за телефонами:
+380443647780, +380502300428;

• створити електронне звернення у розділі «Електронне звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет - представництва **Держпродспоживслужби**:

<https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/>.

- направити електронне звернення на електронну пошту: info@dpss.gov.ua.
- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу:

01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

6.1. Звернення та запити від державних органів, які надходять до Товариства в інтересах споживачів, розглядаються відповідно до встановленого законодавством України порядку.

7. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ

7.1. 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;

7.2. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- 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;

7.3. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

7.4. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг, у випадку залучення таких осіб.

7.5. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариством з обмеженою відповідальністю «САНГЛЕР», затверджений Наказом Директора Товариства №01082024/ОД від 01.08.2024 та є невід'ємною частиною Порядку.

7.6. **Споживачі фінансових послуг мають такі права:**

- право на захист своїх прав шляхом звернення до Товариства у встановленому порядку та

до державних органів (Національний банк України (далі - НБУ), Держпродспоживслужба, суди);

- право на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу особистості, відсутність дискримінації за статевим, релігійним, майновим станом, расою, національністю тощо;

- право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;
- право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;
- право знати свої права споживача фінансових послуг, що включає можливість здобувати знання, необхідні для прийняття самостійних рішень, про фінансові послуги;

- право на звернення з відмовою від здійсненої валютно-обмінної операції протягом 15 хвилин після проведення валютно-обмінної операції до того пункту обміну валют Товариства, у якому відбулася валютно-обмінна операція, за умови наявності квитанції про здійснення валютно-обмінної операції/документа, який друкується РРО та застосовується для обліку та реєстрації валютно-обмінних операцій;

- право на відшкодування збитків, завданих неналежним наданням фінансових послуг;
- право на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;
- інші права, передбачені законодавством, у т.ч. нормативно-правовими актами НБУ.

7.6.1. Основні обов'язки споживачів фінансових послуг:

- у передбачених законодавством, у т.ч. нормативно-правовими актами НБУ, випадках подавати касиру пункту обміну валют Товариства документи, потрібні для здійснення їх ідентифікації;

- дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при споживанні фінансових послуг;

- інші обов'язки, встановлені законодавством України.

7.6.2. Права та обов'язки Товариства:

Товариство:

- у передбачених законодавством, у т.ч. нормативно-правовими актами НБУ, випадках має право вимагати у споживача надання документів, необхідних для здійснення його ідентифікації;

- має інші права передбачені законодавством, у т.ч. нормативно-правовими актами НБУ.

7.6.3. Основні обов'язки Товариства:

- не допускати обмеження прав споживачів при наданні фінансових послуг;
- здійснити операцію сторно, тобто повернення споживачу відповідної суми коштів у національній або іноземній валюті протягом 15 хвилин після проведення валютно-обмінної операції в разі відмови споживача від валютно-обмінної операції у тому пункті обміну валют Товариства, у якому відбулася валютно-обмінна операція, за умови наявності у нього квитанції про здійснення валютно-обмінної операції/документа, який друкується РРО та застосовується для обліку та реєстрації валютно-обмінних операцій;

- розкривати (надавати) споживачам на їх вимогу в письмовій формі (паперовій та/або електронній) перелік керівників надавача фінансових послуг або інформацію про керівника (одноосібного виконавчого органу) із зазначенням прізвища, імені, по батькові та назв посад, а також про відокремлені підрозділи;

- на вимогу споживача в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

- кількість акцій та розмір часток, які знаходяться у власності членів виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі або належна їм кількість акцій перевищують 5 відсотків;

- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

- виконувати інші обов'язки передбачені законодавством, у т.ч. нормативно-правовими актами НБУ.

8. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

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

8.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами, оформленими відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», шляхом їх направлення на електронну / поштову адресу, зазначені у п. 3.3. цього Порядку.

8.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Порядку.

8.2. Споживач фінансових послуг має право у встановленому законом порядку 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.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на керівників структурних підрозділів.

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

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам НБУ, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

9.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

9.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства, зазначеному у п. 2.2. цього Положення.

9.6. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості не здійснюється, оскільки Товариство не надає фінансових послуг, які передбачають такий контроль.

9.7. Товариство не укладає договори про надання фінансових послуг у вигляді електронного документ

Додаток 1
до Положення про порядок роботи
зі зверненнями громадян та
захисту прав споживачів
фінансових послуг ТОВ
«САНГЛЕР»

Директору ТОВ
«САНГЛЕР»

(П.І.Б.керівника)

(П.І.Б. заявника)

Адреса: м. _____
Район _____
Обл. _____
вул. _____
буд. _____ **кв.** _____
Ідентифікаційний код № _____
Контактний телефон _____

ЗВЕРНЕННЯ

згода на обробку персональних даних

дата

підпис заявника