

ЗАТВЕРДЖЕНО

НАКЗ ДИРЕКТОРА від 13.02.2025р. №2/о

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ТЕХНОЛОГІЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ»

_____ Едуард МІЛЮШКО

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЧИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ
(ПЛАТІЖНИХ) ПОСЛУГ
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ТЕХНОЛОГІЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ»**

**м. Дніпро
2025 р.**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЧИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ (ПЛАТІЖНИХ) ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕХНОЛОГІЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ» (далі – **Положення**) розроблене у відповідності до Закону України «Про платіжні послуги», «Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року N 199 (із змінами та доповненнями) та іншого законодавства України і нормативно-правових актів Національного банку України з метою встановлення єдиного порядку взаємодії зі споживачами фінансових (платіжних) послуг забезпечення належного розгляду звернень, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернень та дотримання встановлених законодавством прав споживачів фінансових (платіжних) послуг на отримання інформації.

1.2. Норми цього Положення не застосовуються під час розгляду заяв і скарг споживачів фінансових (платіжних) послуг у порядку, встановленому кримінальним та цивільним процесуальними Кодексами України, трудовим законодавством, Законом України «Про захист економічної конкуренції», Законом України «Про виконавче провадження».

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. У Цьому Положення терміни використовуються у наступних значеннях:

Договір - договір про надання платіжних послуг (про відкриття, обслуговування та закриття платіжного рахунку), який укладається між Товариством та Споживачем з метою встановлення договірних взаємовідносин;

Платіжний пристрій (згідно Правил ТПП - Платіжний пристрій ВІТ ePayment(web)) - засіб дистанційної комунікації, що надає змогу Споживачу ініціювати платіжні операції на власному платіжному рахунку, відкритому Товариством, одержувати інформацію щодо стану цього платіжного рахунку, роздруковувати примірники первинних документів, а також виконувати інші дії згідно з функціональними можливостями цього засобу у відповідності з Договором та Правилами ТПП;

Правила ТПП - ПРАВИЛА НАДАВАЧА ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ (ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕХНОЛОГІЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ»;

Сайт – спеціалізований вебсайт Товариства, який розміщений в мережі Інтернет за адресою <https://tpsLtd.com.ua> та надає Споживачам можливість отримання інформації стосовно діяльності Товариства у вільному перегляді;

Споживач фінансових послуг (відповідно до Правил ТПП - Користувач) (надалі - **Споживач**) – фізична або юридична особа, яка звертається до Товариства за наданням фінансової послуги або користується послугами Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною

професійною діяльністю;

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТЕХНОЛОГІЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ», яке надає Споживачам такий вид фінансової послуги як **фінансова платіжна послуга**;

Заява (клопотання) - звернення Споживачів з проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення Товариством законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення пропозицій щодо поліпшення його діяльності;

Звернення - викладені у письмовій, усній або електронній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги;

Пропозиція (зауваження) - звернення Споживачів, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, його посадових осіб, а також думки щодо врегулювання відносин з Товариством чи покращення порядку його роботи або порядку (умов) надання ним фінансової (платіжної) послуги;

Скарга – висловлення незадоволення, звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Споживачів, завданих діями та/або бездіяльністю Товариства або його посадовими особами.

2.2. Інші терміни, не визначені цим Положенням, вживаються в порядку, визначеному чинним законодавством України, Правилами ТПП та інших внутрішніх документів Товариства.

3. Права та обов'язки Товариства та споживача фінансових (платіжних) послуг

3.1. Права та обов'язки Товариства та Споживача (надалі – **Сторони**) є комплексом зобов'язань Сторін відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та умов Договору, який розміщено на Сайті Товариства.

3.2. Товариство має право:

1) вимагати від Споживача достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання платіжної послуги та під час виконання Договору, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;

2) запроваджувати нові програмно-технічні та технологічні засоби, розроблені для вдосконалення фінансових (платіжних) послуг, що надаються;

3) відмовити Споживачу в наданні послуг, зокрема в проведенні операцій за платіжним рахунком чи у виконанні наданої Споживачем платіжної інструкції, у порядку та випадках, передбачених законодавством України, нормативно-правових актів Національного банку України та/або Договору;

4) установлювати тарифи на послуги, що надаються Споживачу і змінювати їх розмір із дня набрання чинності змін відповідно до умов Договору;

5) отримувати від Споживача плату за надані йому послуги відповідно до умов Договору.

3.3. Товариство зобов'язане:

- 1) діяти згідно із законодавством України;
- 2) надавати Споживачу роз'яснення щодо умов надання платіжної послуги перед її отриманням;
- 3) забезпечити надання платіжної послуги Споживачу, відповідно до умов Договору;
- 4) призупинити здійснення платіжних операцій Споживача у разі виявлення Товариством інформації, що потребує подальшого аналізу на предмет необхідності викриття певних дій з метою виконання своїх обов'язків згідно законодавства України у сфері фінансового моніторингу;
- 5) поновити надання фінансових (платіжних) послуг Споживачу, відповідно до умов Договору, щодо призупинення/припинення надання таких послуг;
- 6) забезпечити конфіденційність отримання фінансової (платіжної) послуги та персональних даних Споживача відповідно до п.9. цього Положення, крім випадків, встановлених законами;
- 7) отримувати від Споживача та реагувати на його звернення з заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями), скаргами.

3.4. Споживач має право:

- 1) своєчасно отримувати необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про Товариство, про фінансову (платіжну) послугу, яке надає Товариство, у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) на належну якість отримуваної фінансової (платіжної) послуги та обслуговування;
- 3) на конфіденційність отримання фінансової (платіжної) послуги та персональних даних відповідно до п.9. цього Положення, крім випадків, встановлених законами;
- 4) на захист своїх прав, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових (платіжних) послуг у досудовому порядку, звернення до суду та інших уповноважених органів відповідно до вимог п.10. цього Положення;
- 5) подавати пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги тощо щодо оскарження дій чи бездіяльності Товариства.

3.5. Споживач зобов'язується:

- 1) діяти згідно із законодавством України, Правилами ТПП та інших внутрішніх документів Товариства щодо надання фінансової (платіжної) послуги;
- 2) відповідально використовувати платіжну послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 3) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням платіжної послуги;
- 4) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання платіжної послуги перед її отриманням;
- 5) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання платіжної послуги та під час виконання умов Договору, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства.
- 6) забезпечувати належне збереження наданих Товариством Платіжного пристрою і не передавати його третім особам;

7) своєчасно здійснювати оплату Товариству за надані фінансові (платіжні) послуги згідно з умовами та строками, передбаченими Договором і тарифами;

8) своєчасно інформувати Товариство про зміни місцезнаходження, телефонів, прізвищ відповідальних осіб тощо. Обов'язково відповідати на запити Товариства щодо надання інформації, яка використовується для оперативної взаємодії зі Споживачем;

9) в разі розірвання Договору сплатити Товариству вартість отриманих, але несплачених фінансових (платіжних) послуг на день його розірвання;

10) відстежувати зміни до Договору та тарифів Товариства. Споживач повинен відстежувати такі зміни шляхом моніторингу Сайту та повідомлень Товариства, надісланих електронною поштою, за умови застосування електронних документів, підписаних електронним підписом.

3.6. Забезпечення прав власності і конфіденційності.

3.6.1. Сторони зобов'язуються:

1) забезпечувати конфіденційність та збереження інформації в Платіжному пристрої протягом усього строку дії Договору;

2) забезпечувати конфіденційність усіх складових системи захисту інформації: ключів електронного підпису, а також паролів, що використовуються;

3) про кожну виявлену спробу несанкціонованого втручання до Платіжного пристрою або пошкодження засобів захисту інформації негайно інформувати один одного;

4) вживати організаційних заходів з метою обмеження доступу сторонніх осіб до Платіжного пристрою і засобів захисту інформації;

5) своєчасно виконувати планову заміну ключів.

3.6.2. Зобов'язання зі збереження конфіденційності зберігають свою силу і після закінчення строку дії Договору або його дострокового розірвання протягом терміну встановленого законодавством України.

3.6.3. Інші права та обов'язки Сторін визначаються законодавством України, нормативно-правовими актами НБУ та Договором.

4. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ПОРЯДОК ЇХ РЕЄСТРАЦІЇ

4.1. Звернення може бути подане особисто як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) або надіслане поштою.

4.2. Звернення Споживачів повинні оформлятися з дотриманням вимог, передбачених частинами другою, третьою та п'ятою статті 5 Закону України «Про звернення громадян», а саме:

4.2.1. Звернення має бути адресоване Товариству, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань;

4.2.2. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

4.2.3. Звернення може бути усним чи письмовим.

4.2.4. Усне звернення викладається Споживачем на особистому прийомі директора Товариства або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером Товариства відповідно до п.10. цього Положення та, оприлюдненому на Сайті

Товариства.

4.2.5. Письмове звернення надсилається поштою або передається Споживачем на юридичну адресу Товариства, зазначену на Сайті. Письмове звернення повинно бути підписано Споживачем із зазначенням дати. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), яке може бути надіслане на електронну пошту Товариства або подане через форму зворотного зв'язку на Сайті Товариства відповідно до п.10. цього Положення.

У такому разі в електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Датою подання електронного звернення є дата його надходження на електронну адресу або дата надходження електронної форми через Сайт Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

4.2.6. У зверненні Споживача має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові,
- місце проживання Споживача,
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4.3. Звернення, оформлені без дотримання зазначених у п.4.2. цього Положення вимог, повертаються Споживачу з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4.4. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.5. Повторні звернення від одного й того самого Споживача з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, не підлягають розгляду.

4.6. Усі звернення Споживачів, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за їх видами відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян».

4.7. Усі письмові звернення Споживачів реєструються у журналі вхідної кореспонденції Товариства з присвоєнням дати та вхідного номеру. Після реєстрації документа у журналі реєстрації проставляється реєстраційний індекс шляхом нанесення його в нижньому правому куті першого аркуша документа або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. На вимогу Споживача, який подав звернення до Товариства, на першому аркуші копії звернення проставляється повна назва Товариства, дата прийняття звернення, прізвище та підпис особи, яка приймає звернення. Така копія повертається

Споживачу.

4.8. Конверт, у якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності), зберігається разом зі зверненням.

4.9. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень покладається на директора Товариства або визначену ним особу.

5. ПОРЯДОК, СТРОКИ ТА ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

5.1. Кожне звернення розглядається уповноваженим представником від імені Товариства у порядку, визначеному цим Положенням, та з дотриманням законодавства України про звернення громадян.

5.2. Загальні принципи розгляду звернень:

- оперативність розгляду шляхом надання відповіді в максимально короткі терміни;

- якість та об'єктивність, що означає, що Товариство надає максимально правдиву та точну інформацію на звернення, а також не допускати подвійного тлумачення отриманої відповіді;

- змістовність розгляду означає, що Товариство надає максимально вичерпну інформацію, яка повно розкриває всі питання, порушені у зверненні.

5.3. Розгляд звернення включає в себе:

- аналіз належності порушених питань до повноважень Товариства;

- аналіз необхідності отримання від Споживача чи структурних підрозділів Товариства додаткової інформації, необхідної для належного розгляду звернення;

- аналіз відповідності адресування, наявності всіх зазначених додатків, цілісності вкладень, наявності підпису (для письмових звернень) та їх дати.

5.4. Фактичний строк розгляду звернення складає до 10 календарних днів (крім випадків, визначених п.4.3. цього Положення) з моменту його реєстрації та визначається, виходячи з його складності та обсягів питань, які підлягають вивченню Товариством з метою надання повної, належної та достатньої відповіді Споживачу по суті. Загальний строк розгляду звернення у будь-якому разі не перевищує 30 календарних днів від дня його реєстрації.

5.5. Під час розгляду звернення уповноважений представник Товариства має право запитувати від Споживача чи будь-якого структурного підрозділу Товариства будь яку необхідну інформацію чи документи, які необхідні для належного розгляду звернення, поновлення порушених прав та інтересів Споживача (у разі наявності такого), та надання Споживачу вичерпної відповіді по суті у визначені строки.

Споживач має право відмовитись від надання додаткових пояснень та документів на запит представника Товариства, у цьому разі звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення, виконавцями яких призначені декілька структурних підрозділів Товариства, передаються посадовій особі, визначеній у наказі директора Товариства першою (далі - головний виконавець), для організації роботи співвиконавців, передання у разі необхідності їм копій, визначення строків

подання ними пропозицій, підготовки спільного проекту відповіді тощо.

Співвиконавці зобов'язані подавати пропозиції головному виконавцю протягом першої половини строку, відведеного на виконання завдання.

5.6. Вся інформація та документи, отримані Товариством у порядку розгляду звернення, використовується виключно з метою належного та достатнього розгляду звернення та використанню іншим чином не підлягає.

5.7. Відповідь на звернення надається Споживачу у спосіб, визначений Товариством, у тому числі у телефонному режимі.

5.8. Звернення Споживача вважається опрацьованим, якщо Товариством розглянуто всі поставлені в ньому питання, вжито потрібних заходів, а Споживачу надана відповідь на таке звернення.

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ З ПИТАНЬ ДОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

6.1. Споживачі мають право подати до Товариства звернення з питань дотримання Товариством (або його уповноваженими працівниками) вимог щодо етичної поведінки (у тому числі, але не виключно, щодо здійснення незаконних взаємодій з такими особами або їх близькими особами) у загальному порядку, визначеному законом про звернення громадян та цим Положенням.

6.2. Звернення з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки можуть бути подані:

- усно (по телефону, зазначеному на Сайті Товариства);
- письмово, шляхом направлення звернення на юридичну адресу Товариства);
- в електронному вигляді, шляхом направлення звернення на офіційну електронну пошту Товариства або через форму зворотного зв'язку на Сайті Товариства.

6.3. У разі якщо Споживач застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з ним.

6.4. Звернення Споживачів з питань дотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки, незалежно від способу надходження терміново, протягом 1 години від дня їх надходження передаються відповідальним за опрацювання звернень Споживачів на розгляд директору Товариства,.

6.5. Протягом 1 (однієї) години після отримання звернення з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки відповідальний підрозділ Товариства проводить ґрунтовну внутрішню перевірку обставин взаємодії зі Споживачем або зазначеними ним у зверненні особами.

Під час перевірки обставин взаємодії підлягають з'ясуванню наступні обставини:

- дослідження всіх видів взаємодій зі Споживачем (або зазначеними ним особами) шляхом прослуховування діалогів та/чи аналізу листування на предмет наявності або відсутності порушень Товариством вимог щодо етичної поведінки, системний аналіз зібраних доказів взаємодії на предмет наявності або відсутності

факту вчиненого порушення норм законодавства;

- дослідження поточного статусу Споживача та осіб, які зазначені у зверненні, на предмет їх правового статусу (споживач, близька особа, довірена особа, третя особа).

6.6. У ході перевірки обставин взаємодії відповідальний підрозділ Товариства витребує усні або письмові пояснення від працівників Товариства, які проводили взаємодії зі Споживачем або зазначеними ним особами, та здійснює системний аналіз даних звернення та зібраних документів для встановлення або відхилення у діях Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки та надає результати проведеної перевірки директору Товариства або призначеній ним особі для прийняття відповідних рішень.

6.7. У разі виявлення у діях працівника Товариства порушень вимог щодо етичної поведінки здійснюється притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності у вигляді догани або звільнення в окремому порядку, а також зазначена особа позбавляється права здійснення взаємодій з питань повернення простроченої заборгованості до моменту успішного проходження ними тестування на предмет знання та дотримання вимог щодо етичної поведінки.

6.8. У разі виявлення у ході перевірки порушень вимог щодо етичної поведінки Товариство у найкоротші строки здійснює всі залежні від нього дії щодо принесення вибачень Споживачу з метою поновлення його порушених прав та інтересів та недопущення їх порушень у майбутньому.

6.9. У разі, якщо за наслідками проведеної перевірки у діях працівників Товариства не було виявлено порушень вимог щодо етичної поведінки, Споживачу надається відповідь у загальному порядку у рамках компетенції Товариства.

7. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ (ПЛАТІЖНИХ) ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

7.1. Товариство у процесі надання фінансових (платіжних) послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових (платіжних) послуг.

7.2. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових (платіжних) послуг призначає окрему відповідальну особу або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб.

7.3. Окремим розпорядчим документом директора Товариства встановлюється порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових (платіжних) послуг, що надається, та умов укладеного з такою третьою особою договору.

7.4. Відповідальна особа або відповідальний підрозділ Товариства зобов'язуються на щоденній основі здійснювати аналіз скарг Споживачів, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для директора Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи у відповідальності умов укладеного з нею відповідного договору та/або до дострокового його розірвання.

8. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

8.1. Договір укладається шляхом акцептування публічної пропозиції (приєднання до Договору) Товариства, що здійснюється Споживачем, який підписав Заяву про приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України, за умови подання до ТПП для перевірки документів, визначених нормативно-правовими актами Національного банку України та іншим законодавством України.

8.2. Приєднання Споживача до публічної пропозиції відбувається в цілому, Споживач не може запропонувати свої умови цього Договору.

8.3. У разі наявності зауважень Товариства до документів, поданих Споживачем, які є перешкодою для надання послуг за цим Договором, акцептування цієї публічної пропозиції Споживачем є не повним і таким, що не створює юридичних наслідків у вигляді виникнення зобов'язань за цим Договором ні для ТПП, ні для Споживача.

8.4. Товариство у будь-який час протягом строку дії цього Договору має право запросити у Споживача підтвердження повноважень осіб, які підписують будь-які документи, пов'язані з цим Договором, а також інші документи, визначені нормативно-правовими актами НБУ та законодавством України. Споживач зобов'язаний подавати до Товариства запитовані документи у строк не пізніше п'яти календарних днів.

8.5. Підписанням Заяви про приєднання Споживач беззастережно підтверджує, що на час укладення цього Договору він ознайомився з повним текстом цього Договору, повністю зрозумів його зміст та погоджується з усіма його умовами, а також безумовно стверджує, що не позбавляється будь-яких прав, які має звичайно, а цей Договір не містить умов, які є для нього обтяжливими в будь-якому сенсі.

8.6. Акцептуючи цю публічну пропозицію, Споживач погоджується, що Товариство має право в будь-який час в односторонньому порядку вносити зміни до цього Договору, в тому числі в тарифи за надання послуг, повідомляючи про це Споживача офіційним опублікуванням тексту таких змін та нової редакції цього Договору на Сайті Товариства. З часу набрання чинності зміни стають невід'ємною частиною цього Договору та обов'язковими до виконання для Сторін. Час опублікування на Сайті Товариства є моментом ознайомлення Споживача з текстом таких змін.

9. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

9.1. Споживач шляхом подання звернення надає згоду Товариству на обробку його персональних даних для мети та у обсязі виконання (обробки) поданого звернення.

Мета обробки — розгляд звернення та надання відповіді по суті поставленого питання. Обсяг персональних даних, згода на обробку яких надається, визначається Споживачем у зверненні самостійно за власним волевиявленням.

9.2. Товариство забезпечує повну конфіденційність всієї інформації, яку Споживач надав у зверненні чи у процесі взаємодії з ним. Зазначена інформація використовується Товариством виключно з метою обробки звернення Споживача, та використанню іншим чином або поширенню третім особам не підлягає.

9.3. Покроковий порядок та механізм забезпечення захисту персональних даних Споживачів детально визначається Товариством у положенні про обробку та захист персональних даних затвердженим наказом директора Товариства.

9.4. Товариство як суб'єкт первинного фінансового моніторингу на виконання вимог п.18 частини другої статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» забезпечує зберігання звернень та всіх поданих документів до них (у тому числі таких, які отримані від Споживачів в окремому порядку), на підставі яких здійснювалось проведення ідентифікації Споживача, у встановлені строки.

10. МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

10.1. Механізмами та способи захисту прав Споживачів є:

1) Досудове врегулювання.

У випадку, якщо Споживач вважає, що у Товаристві, в тому числі, будь-яких його працівників або посадових осіб, мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий Споживач має право на звернення з пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) або скаргою безпосередньо до директора Товариства, шляхом його здійснення в будь-який з **нижченаведених способів**:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження Товариства: 49000, м. Дніпро, вул. Воскресенська, буд. 30;
- електронною поштою на адресу tps@academy.in.ua
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: +38 (056) 373 95 93.

2) Право на судовий захист.

Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального Кодексу України Споживач має право у 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 позову до:

- районного суду за місцезнаходженням Товариства у відповідності до ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- Господарського суду м. Києва у відповідності до ч. 1 ст. 27 Господарського процесуального кодексу України);
- за місцем заподіяння шкоди (згідно з ч. 6 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України).

3) Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом

порушених прав.

У разі, якщо Споживач не погоджується з результатами розгляду його звернення до Товариства, він має право подати звернення на адресу Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових (платіжних) послуг.

Звернення подаються наступними способами:

- письмово (на поштову адресу Національного банку України: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9),
- або шляхом заповнення та подання електронної форми звернення за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

З процедурою звернення до Національного банку України Споживач може ознайомитись за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

11. УЗАГАЛЬНЕННЯ ТА АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ

11.1. Усі звернення, а також зауваження, які в них містяться, систематично узагальнюються й аналізуються директором Товариства з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів Споживачів, а також має право призначити відповідну службову перевірку щодо законності дій уповноважених працівників Товариства, викладених Споживачем у зверненні.

11.2. При здійсненні аналізу звернень особлива увага приділяється попередженню причин, які викликають повторні та часті звернення з одних й тих самих питань, а також вирішенню найбільш гострих питань у діяльності Товариства, які стосуються комунікацій зі Споживачами та їх представниками.

11.3. Товариство враховує пропозиції та побажання Споживачів, викладені у зверненнях, з метою покращення рівня їх обслуговування.

12. ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛІВ ОТРИМАНИХ ЗВЕРНЕНЬ

12.1. Оригінали звернень та матеріали про їх виконання зберігаються у структурному підрозділі, відповідальному за виконання звернень (за наявності) або у директора Товариства чи у призначеній ним особі, якщо інше не встановлене Товариством.

12.2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або наявності додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

12.3. Схоронність справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян покладаються на директора Товариства або призначену ним особу.

12.4. Строк зберігання документів за зверненнями Споживачів визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затверджені відповідним наказом Міністерства юстиції України та не може складати менше 5 років від дня отримання звернення.

13. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Це Положення затверджується наказом директора Товариства та набуває чинності з дати його затвердження.

13.2. Це Положення діє включно до дати його скасування окремим наказом директора Товариства.

13.3. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в це Положення шляхом його викладення у новій редакції.

13.4. У всьому іншому, що не врегульоване цим Положенням, Товариство керується чинним законодавством України з наданням пріоритету законним правам та інтересів Споживачів.

Директор ТОВ «ТПП»:

_____ **Е.І. Мілюшко**