

Затверджено
Наказом Директора ТОВ Фінансова компанія
«УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР»
№ 14/08/2025 від 14.08.2025 року
Редакція діє з 15.08.2025 року

Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів
Товариства з обмеженою відповідальністю Фінансова компанія
«УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР»
(ідентифікаційний код: 39898755)
(нова редакція)

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів (далі – Порядок) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» (далі – Товариство) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів послуг ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» (надалі –Товариство), в тому числі і порядок розгляду фінансовою установою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту.

1.2. Цей Порядок є внутрішнім документом Товариства, що підлягає розміщенню на веб-сайті Товариства, є обов'язковим до виконання працівниками Товариства.

1.3. Цим Порядком врегульовані внутрішні процедури, які регламентують:

- ✓ механізми захисту прав споживачів;
- ✓ можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів;
- ✓ порядок подання звернень до Товариства;
- ✓ алгоритми розгляду звернень (скарг) Товариством;
- ✓ контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг

1.4. Вимоги цього Порядку є обов'язковими для виконання усіма працівниками Товариства, які беруть участь в роботі зі зверненнями (скаргами).

2. Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Споживач фінансових послуг (далі - споживач) - фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю.

Споживчий кредит (кредит) - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних

з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Таємниця фінансової послуги - будь-яка визначена законом інформація (крім інформації, що становить банківську таємницю і професійну таємницю на ринках капіталу та організованих товарних ринках) щодо діяльності та фінансового стану клієнта, яка стала відома надавачу фінансових або супровідних послуг у процесі його обслуговування (у тому числі при наданні фінансової або супровідної послуги), та/або інформація щодо взаємовідносин надавача фінансових або супровідних послуг з клієнтом чи третіми особами при наданні фінансових або супровідних послуг, а також інформація про діяльність надавача фінансових або супровідних послуг та/або про клієнта надавача фінансових або супровідних послуг, отримана Національним банком України під час здійснення нагляду.

Товариство – юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю Фінансова компанія «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» (ТОВ ФК «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР»), код ЄДРПОУ 39898755;

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами України та іншими нормативно-правовими актами України.

2.1. Кожен споживач фінансових послуг, який вважає, що його права порушені Товариством має право звернутися до Товариства, як надавача фінансових послуг:

- ✓ в позасудовому порядку з заявою (клопотанням), пропозицією (зауваженням), скаргю та іншим зверненням, метою якого є захист прав споживача;
- ✓ звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг
- ✓ звернутися за захистом своїх прав в судовому порядку.

2.2. Позасудовий порядок реалізований шляхом розгляду звернень з дотриманням вимог, визначеним цим Порядком.

2.3. З метою захисту своїх прав споживач фінансових послуг має право звертатися зі зверненням (скаргою) до Національного банку України:

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

електронна пошта nbu@bank.gov.ua,

Номери телефонів: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55

Офіційний сайт: <https://bank.gov.ua/>

Розділ «Звернення громадян»: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals__

Інформація про захист прав споживачів Національного банку України розміщена в розділі «Захист прав споживачів» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

2.4. З метою захисту в судовому порядку прав та охоронюваних законом інтересів, споживач має право звернутися до:

- ✓ Подільського районного суду м. Києва, контактна інформація якого розміщена за посиланням: <https://pd.ki.court.gov.ua/sud2607/> на підставі частини 2 статті 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- ✓ за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача чи виконання договору на підставі частини 5 статті 28 Цивільного процесуального кодексу України;

3. Канали направлення звернень (в тому числі і для повідомлень про належність до захищеної категорії):

- ✓ у паперовій формі за адресою: 04071, Україна, місто Київ, вулиця Верхній Вал, будинок

4В, під'їзд 1, поверх 2;

- ✓ в електронній формі на електронну пошту: support@rocketmoney.com.ua ;
- ✓ в усній формі за телефоном: 0800205020;

4. Вимоги до звернень

4.1. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.2. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

4.3. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

4.4. Звернення, обумовлює надання інформації, що становить таємницю фінансової послуги, складається у письмовій формі запит або має містити письмову згоду фізичної особи-клієнта - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписується:

- ✓ у паперовій формі - власноручним підписом цієї особи, що засвідчується підписом керівника надавача фінансових послуг та/або посередника чи уповноваженої ним особи або нотаріально;
- ✓ в електронній формі - кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом або іншим електронним підписом цієї особи, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

4.5. Військовослужбовці, а також їх дружини (чоловіки), які бажають отримати пільги визначені Законом України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», додатково до Звернення надають підтвердні документи, які визначають їх статус. З переліком всіх необхідних документів та порядок їх подання розміщений на веб-сайту Товариства <https://rocketmoney.com.ua/>.

4.6. Захищена категорія споживачів, яка бажає здійснити інформування Товариства про належність до захищеної категорії, згідно Закону України «Про споживче кредитування», додатково до Звернення надають наступні підтвердні документи:

- ✓ для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 до цього Закону. Допускається складення довідки рукописним способом;
- ✓ для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;
- ✓ для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;

✓ для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, - інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

Детальна інформація щодо подання повідомлення стосовно належності до захищеної категорії розміщена на головній сторінці веб-сайту Товариства <https://rocketmoney.com.ua/>.

5. Звернення, які не підлягають розгляду:

5.1. Звернення (скарга) без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також з якого неможливо встановити авторство.

5.2. Звернення (скарга), що не містить зворотної адреси та такі, що потребують відповіді.

5.3. Повторні звернення (скарги) щодо одного і того ж споживача/клієнта та/або третьої особи з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

6. Перелік структурних підрозділів Товариства, що беруть участь в обробці звернень:

Структурний підрозділ або посадова особа Товариства	Роль
Контакт центр	Приймання усних звернень, супровід та надання відповіді на звернення
Юридичний відділ	Приймання письмових звернень Розгляд звернень
Керівник юридичного відділу	Відповідальний за розгляд скарг та досудовий розгляд спорів
Директор	Розгляд звернень та скарг на дії осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості
Відділ з контролю комплаєнс-ризиків	Контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів
Відділ внутрішнього аудиту	Аналізує звернення, які надійшли до Товариства, та надає рекомендації щодо вдосконалення системи внутрішнього контролю та передає їх відповідним підрозділам для врахування у роботі

7. Облік звернень та зберігання інформації про звернення

7.1. Усні звернення, які надходять до Товариства та відповідають вимогам розділу 4 цього Порядку, підлягають реєстрації та обліку Контакт центром Товариства.

7.2. Письмові звернення які надходять до Товариства та відповідають вимогам розділу

4 цього Порядку, підлягають реєстрації та обліку Юридичним відділом Товариства.

7.3. Реєстрація та облік здійснюється в електронній формі.

7.4. Інформація про звернення зберігається Товариством протягом 5 (п'яти) років з дня надходження звернення.

7.5. Зберігання інформації про звернення здійснюється в ІКС Товариства.

8. Строки розгляду звернень

Категорія звернення	Строк розгляду, до
звернення, що не вимагають додаткового вивчення	15 календарних днів від дня їх отримання
звернення, що вимагають додаткового вивчення	не більше одного місяця від дня їх надходження
запити на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором споживчого кредитування, складені після припинення дії договору такого договору	5 робочих днів від дня отримання
звернення стосовно розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги	10 робочих днів від дня їх отримання
Запити (вимоги) споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, здійснені після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України) надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості	7 робочих днів, але не частіше одного разу на місяць,

9. Розгляд Товариством звернень (скарг) споживачів фінансових послуг

9.1. Товариство у строки, визначені цим Порядком, здійснює розгляд звернень та повідомляє споживачів про результати розгляду.

9.2. Якщо у зверненні споживача міститься клопотання (вимога, прохання) щодо вчинення Товариством певної дії (наприклад, застосування пільги військовослужбовцям (їх дружинам/чоловікам), припинення взаємодії щодо простроченої заборгованості, повернення переplat тощо), то відповіддю Товариства на таке звернення може бути задоволення зазначеного клопотання, тобто вчинення такої дії або письмове повідомлення про результати розгляду звернення.

9.3. Звернення, які адресовані Директору Товариства, розглядаються Директором Товариства особисто.

9.4. За результатами розгляду звернення (скарги), Товариством можуть прийматись наступні рішення:

- ✓ про задоволення скарги;
- ✓ про відмову в задоволенні скарги.

9.5. Адвокатські запити адвокатів за дорученням та в інтересах споживачів

розглядаються у порядку та строки, визначені Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

10. Контроль за дотриманням вимог законодавства України про захист прав споживачів, та контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

10.1. Система внутрішнього контролю процесу розгляду звернень споживачів та дотримання строків розгляду звернень реалізується за моделлю трьох ліній захисту.

10.2. На першій лінії захисту, контроль за дотриманням вимог законодавства щодо захисту прав споживачів здійснюється керівником юридичного відділу та Директором Товариства, які:

- ✓ аналізують викладені у зверненнях обставини та факти, в тому числі здійснюють аналіз взаємодії;
- ✓ вчиняють дії, необхідні для відновлення порушених прав споживачів;
- ✓ консолідують інформацію щодо отриманих Товариством звернень;
- ✓ застосовують заходи або ініціюють застосування заходів, необхідних для запобігання порушень у майбутньому.

10.3. На другій лінії функції контролю виконує відділ з контролю комплаєнс-ризиків Товариства, який відповідає за:

- ✓ проведення щомісячних перевірок, моніторинг та інших заходів контролю якості взаємодії зі споживачами, розгляду їх звернень та надання відповідей на звернення;
- ✓ здійснення аналітичних та навчальних функцій у сфері захисту прав споживачів, зокрема:
- ✓ моніторинг комунікації із споживачами, що здійснюються підрозділами відповідальними за розгляд звернень;
- ✓ аналіз внутрішніх документів Товариства, що визначають порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів.

10.4. За результатами перевірок Відділ внутрішнього аудиту надає рекомендації щодо вдосконалення системи внутрішнього контролю та передає їх відповідним підрозділам для врахування у роботі.

10.5. Товариство у процесі надання фінансових послуг має право залучати третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

10.6. Порядок здійснення контролю за діями третіх осіб, залучених до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості, встановлюється у Договорі про залучення таких осіб.

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

11. Права та обов'язки Товариства та споживачів

11.1. Споживачі фінансових послуг мають право на підставі цього Порядку на:

- ✓ своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством

обсязі та порядку, достатньої для прийняття Споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

- ✓ належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- ✓ конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- ✓ захист своїх прав, у т.ч. шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- ✓ своєчасного та об'єктивного розгляду звернень;
- ✓ обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- ✓ інші права визначені законодавством України та договором споживчого кредитування.

11.2. Споживачі фінансових послуг зобов'язані на підставі цього Порядку:

- ✓ ознайомитись з інформацією про умови та порядок її надання;
- ✓ звертатися до Товариства у разі необхідності роз'яснення умов надання послуги перед її отриманням;
- ✓ надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію, необхідну для отримання послуги та під час виконання договору споживчого кредитування, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- ✓ інші зобов'язання встановлені законодавством та/або договором споживчого кредитування.

11.3. Товариство має право на підставі цього Порядку:

- ✓ не розглядати звернення, які не підлягають розгляду;
- ✓ не надавати споживачу письмову відповідь на його звернення, якщо воно вирішено по суті і Товариством вчинено дії, які вимагались таким зверненням;
- ✓ реалізовувати інші права, встановлені законодавством та/або договором споживчого кредиту.

11.4. Товариство зобов'язане на підставі цього Порядку:

- ✓ забезпечити своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації, яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу фінансових послуг про умови й порядок його діяльності, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства, яка є обов'язковою для надання споживачу фінансових послуг перед укладенням договору споживчого кредиту;
- ✓ забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги відповідно до законодавства;
- ✓ вести облік своїх операцій та надавати звітність відповідно до вимог нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- ✓ дотримуватись інших обов'язків, встановлених законодавством та/або договором споживчого кредиту.

12. Інші положення

12.1. Товариство здійснює перегляд цього Порядку у випадку змін у законодавстві, які пов'язані з захистом прав споживачів фінансових послуг або змін внутрішніх процесів Товариства, але в будь-якому разі не рідше ніж один раз на три роки.

12.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом і оформлюються у

письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції.

12.3.Товариство здійснює обробку персональних даних споживачів з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів у порядку, розміщеному на веб-сайті Товариства в розділі «Захист персональних даних».

12.4.Порядок укладення договору у формі електронного документа (для надавачів фінансових послуг, що укладають договори у вигляді електронного документа) є Додатком до цього Порядку та невід'ємною його частиною та підлягає оприлюдненню на веб-сайті Товариства.

12.5.Товариство не здійснює формування гарантійних фондів чи компенсаційних схем, оскільки такі не застосовуються відповідно до законодавства України щодо послуг, які надаються Товариством.

12.6.Цей Порядок залишається дійсним протягом невизначеного періоду часу.