

*Затверджено
Наказом Директора ТОВ Фінансова компанія
«УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР»
№ 08/01/2025-1 від 08.01.2025 року
Редакція діє з 08.01.2025 року*

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

м. Київ – 2025 р.

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 – Компанія/Товариство) та інших осіб (надалі – Заявники), що надходять до Компанії всіма доступними для Заявників засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

1.2. Цей Порядок розроблений на підставі Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання послуг, затверджене Постановою Правління НБУ від 29.12.2023 року № 199 та інших нормативно-правових актів.

1.3. Цей Порядок є внутрішнім документом Товариства, що підлягає розміщенню на веб-сайті Товариства, є обов'язковим до виконання працівниками Товариства та третіми особами (у разі їх залучення), залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві.

1.4. Цей Порядок спрямований на досягнення наступних цілей при роботі зі зверненнями (скаргами):

- ознайомлення споживачів з алгоритмом розгляду звернень (скарг) Компанією;
- ознайомлення споживачів з можливими результатами розгляду звернень (скарг);
- встановлення єдиних вимог до процесу обробки звернень (скарг) з урахуванням вимог чинного законодавства України.

1.5. Розгляд звернень споживачів/клієнтів Товариства, а також третіх осіб здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

1.6. Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

Звернення (скарга) – запит споживача фінансової послуги на отримання інформації та/або консультації щодо надання фінансової послуги та/або пов'язаних із цим питаннями та/або звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів споживача, порушених діями (бездіяльністю) фінансової установи та/або її посадових осіб. Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Канали отримання звернень (скарг) споживачів:

- засоби поштового зв'язку на офіційну адресу місця реєстрації Товариства;
- шляхом надсилання на електронну адресу Товариства;
- на «Гарячу лінію» Товариства;

Споживач фінансових послуг / Споживач — фізична особа, юридична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства, як потенційний клієнт або користується послугами Товариства, як клієнт для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю та звернулась до Товариства із Зверненням.

Клієнт - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до Товариства та/або посередника чи користується послугами Товариства та/або посередника;

Заявник – Споживач послуг Компанії, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи, які звернулися до Компанії зі Зверненням;

Треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених договорів, але які звертаються до Товариства, оскільки є близькими родичами Споживачів фінансових послуг або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси, або взаємодія за якими передбачена договором фінансового лізингу та/або дані яких зібрані Товариством в процесі врегулювання простроченої заборгованості Споживачів фінансових послуг.

Веб-сайт — інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям: <https://www.ukrpaymentscentre.com.ua/> . Веб-сайт Товариства є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

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

Кредит - грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Компанією (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;

Договір – договір з надання фінансових послуг, що укладається між Компанією та Споживачем, спрямований на встановлення, зміну або припинення цивільних прав сторін.

Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;

Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.

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

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

2. Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг/клієнтів та/або третіх осіб

2.1. З викладенням вимог щодо врегулювання спору, що виник у зв'язку з наданням Товариством фінансових послуг, споживачі фінансових послуг/клієнти та/або треті особи мають право звернутися зі зверненнями (скаргами) до:

- Товариства, яке надало їм фінансову послугу;
- Національного банку України;
- Держпродспоживслужби України та її територіальних органів.

Споживачі фінансових послуг/Клієнти та/або треті особи можуть направляти звернення (скарги) на розгляд Товариству наступним чином:

- у письмовій паперовій формі, які направляються на поштову адресу за місцезнаходженням Товариства: 04112, м. Київ, вул. Джонса Гарета, буд. 8, літ. 20К, офіс 212. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано споживачем фінансових послуг/клієнтом та/або третьою особою із зазначенням дати та способу отримання відповіді.

Якщо звернення (скарга) підписується представником, до такого звернення (скарги) в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку;

- у письмовій електронній формі, які направляються на електронну пошту Товариства fincompaniupc@ukr.net. В електронному зверненні (скарзі) має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу фінансових послуг/клієнту та/або третій особі може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним;

- в усній формі – шляхом звернення на «Гарячу лінію» Товариства в робочий час, визначений на веб-сайті Товариства за номером телефону.

У випадку, якщо вирішити при усному зверненні питання неможливо, або питання потребують окремого вивчення, споживачу фінансових послуг /клієнту та/або третій особі рекомендується оформити заяву з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого звернення (скарги), з її направленням будь-яким із зазначених в цьому Порядку каналів зв'язку.

2.2. З метою захисту своїх прав споживач фінансових послуг/клієнт та/або третя особа має право звертатися зі зверненням (скаргою) до:

2.2.1. **Національного банку України** через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг:

- надіславши звернення шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> ;

- або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua , використовуючи спеціальну форму

https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/form_electronic_appeal_citizen.docx ;

Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б; Телефон контакт-центру: 0 800 505 240.

2.2.2. **Держпродспоживслужби України** та її територіальних органів. Веб-сайт - <https://dpss.gov.ua/>, адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1; електронна адреса: info@dpss.gov.ua , Телефон: (044)-279-12-70, (044)-279-12-70.

3. Вимоги до оформлення звернень (скарг) та строки їх опрацювання

3.1. При отриманні письмового звернення (скарги) Товариством перевіряється наступна інформація, яка має бути зазначена:

- прізвище, ім'я, по батькові або найменування споживача/клієнта та/або третьої особи;
- РНОКПП / код за ЄДРПОУ;
- місце проживання/місцезнаходження споживача/клієнта та/або третьої особи (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

- підпис із зазначенням дати;
- в електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу/клієнту та/або третій особі може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу). Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти Компанії. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти Компанії в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

3.2. В усному зверненні (скарзі) споживача/клієнта та/або третьої особи на «Гарячу лінію» (відділ підтримки клієнтів) Компанії з метою ідентифікації особи, яка звертається, перевіряє наступну інформацію:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- РНОКПП;
- місце проживання (якщо споживач/клієнт та/або третя особа вимагає надання письмової відповіді);
- контактний телефон;
- електронну поштову адресу, якщо через неї надається відповідь або відомості про інші засоби зв'язку;
- суть порушеного питання у зверненні (скарзі);
- номер договору фінансового лізингу (якщо споживач є клієнтом Компанії).

3.3. Звернення (скарга) без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.4. Звернення (скарга), що не містить зворотної адреси, не підлягає розгляду та відповіді не потребує.

3.5. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення (скарги) з посиланням на етнічне походження, соціальний статус, політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, сексуальну орієнтацію, сімейний стан та стан здоров'я, національність споживача/клієнта та/або третьої особи, незнання мови звернення.

3.6. Не розглядаються 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.

3.7. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених в п.п. 3.1 – 3.6. цього Порядку, повертається споживачу/клієнту та/або третій особі з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня його надходження.

3.8. Якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні (скарзі) не входять до повноважень Товариства або звернення (скарга) не містить даних, необхідних для прийняття Товариством обґрунтованого рішення, в строк не більше 5 (п'яти) днів повертається споживачу/клієнту та/або третій особі з відповідними роз'ясненнями.

3.9. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» звернення (скарги) споживачів/клієнтів та/або третіх осіб розглядаються та вирішуються у термін не більше

одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

3.10. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні (скарзі) питання неможливо, уповноважена особа Товариства, згідно наданих повноважень та/або посадових інструкцій, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу). При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні (скарзі), не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

3.11. Звернення (скарги) громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

3.12. Адвокатські запити адвокатів за дорученням та в інтересах споживачів розглядаються у порядку та строки, визначені Законом України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

3.13. Письмові відповіді на звернення (скарги) споживачів/клієнтів та/або третіх осіб підписуються уповноваженими особами Товариства, згідно наданих повноважень та/або посадових інструкцій.

4. Права та обов'язки Товариства та Споживачів фінансових послуг

4.1. Споживачі фінансових послуг мають право 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;

- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

- обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4.2. Споживачі фінансових послуг зобов'язані:

- обрати фінансову послугу та ознайомитись з інформацією про умови та порядок її надання;

- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку із отриманням такої послуги;

- 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 фінансового лізингу, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;

- інші зобов'язання встановлені законодавством та/або договором фінансового лізингу.

4.3. Товариство має право:

- здійснювати оцінку платоспроможності споживачів фінансових послуг;

- приймати рішення про надання або ненадання фінансових послуг споживачу фінансових послуг, керуючись вимогами законодавства та власними можливостями;

- проводити за погодженням із споживачем фінансових послуг реструктуризацію зобов'язань за договором фінансового лізингу;

- реалізовувати інші права, встановлені законодавством та/або договором фінансового лізингу.

4.4. Товариство зобов'язане:

- 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 фінансового лізингу;

- 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 фінансового лізингу.

5. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

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

5.4. 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.

5.5. 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. Товариство веде облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

5.6. Товариство у разі залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та/або врегулювання простроченої заборгованості, покладає обов'язок за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб на керівника структурного підрозділу Товариства, який ініціював залучення таких осіб.

5.7. Відповідальна особа за здійсненням контролю за діяльністю залучених третіх осіб зобов'язується на постійній основі здійснювати аналіз звернень (скарг) споживачів фінансових послуг, які стосуються діяльності залучених третіх осіб, та формувати аналітичну інформацію для посадових осіб Товариства щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи. Зазначена інформація використовується для застосування до залученої третьої особи відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

6. Порядок захисту персональних даних Споживачів фінансових послуг

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

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

6.3. Обробка Персональних даних Товариством здійснюється на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суворо обмежено, та забезпечує інформаційно-телекомунікаційна система Товариства. Компанія вживає всіх, передбачених законодавством заходів для захисту персональних даних Споживача та запобігання несанкціонованому доступу до таких даних. Такі заходи спеціально передбачені Компанією для захисту персональних даних від втрати, несанкціонованого доступу, розкриття, зміни чи знищення, а також інших видів неналежного використання. Для захисту персональних даних Компанія 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, Компанія використовує новітні протоколи та механізми служби безпеки для обміну конфіденційною інформацією та постійно удосконалює способи збору, зберігання і обробки персональних даних.

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

6.4.1. 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;

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

6.4.3. на доступ до своїх персональних даних;

6.4.4. 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;

6.4.5. пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6.4.6. 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;

6.4.7. 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;

6.4.8. звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

6.4.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

6.4.10. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

6.4.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;

6.4.12. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

6.4.13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

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

6.6. Обробка Компанією персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях і професійних спілках, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних Споживача не здійснюється.

6.7. Порядок отримання, використання, обробки та захисту персональних даних споживачів фінансових послуг здійснюється Товариством також згідно Політики конфіденційності Товариства з обмеженою відповідальністю Фінансова компанія «Український платіжний центр» та інших внутрішніх документів Товариства.

7. Порядок укладення Договору у формі електронного документа

7.1. Товариство в своїй діяльності має право укладати Договори в електронній формі у вигляді електронного документу у разі, якщо про таку форму договору досягнуто згоди між

Сторонами цього договору. При цьому такий Договір створюється та підписується шляхом

накладання кваліфікованого електронного підпису (далі – КЕП) уповноваженими представниками Сторін в порядку, передбаченому чинним законодавством України.

7.2. Під кваліфікованим електронним підписом (КЕП) розуміють електронний підпис, що отримують за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписанта. КЕП є аналогом власноручного підпису, є засобом захисту інформації. Забезпечує можливість контролю цілісності і підтвердження достовірності електронних документів.

8. Механізми та способи захисту прав Споживачів фінансових послуг. Порядок позасудового розгляду скарг Споживачів фінансових послуг. Адреса, за якою приймаються скарги клієнтів

8.1. Кожен споживач фінансових послуг ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» має право звернутися до Товариства як надавача фінансових послуг, а ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» розглядає звернення (скарги) у встановлений чинним законодавством строк.

8.2. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» фінансових послуг мають вирішуватися Товариством та споживачем фінансових послуг шляхом переговорів.

8.3. Позасудовий розгляд скарг споживачів фінансових послуг ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» здійснюється в порядку передбаченому чинним законодавством України, в тому числі, в порядку визначеному Законом України «Про звернення громадян», а також внутрішніми нормативними документами Товариства. Зокрема, ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» зобов'язується об'єктивно і вчасно розглядати будь-які скарги, а також, заяви (клопотання), так само як і пропозиції (зауваження) споживачів фінансових послуг/клієнтів Товариства та/або третіх осіб права чи інтереси яких порушені або можуть бути порушені, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів/клієнтів та/або третіх осіб про наслідки їх розгляду.

8.4. Споживач фінансових послуг/клієнт та/або третя особа може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу, поштовим зв'язком, на електронну адресу, через веб-сайт Товариства або шляхом звернення на «Гарячу лінію» Товариства відповідно до п. 2.1. цього Порядку.

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

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

За результатами розгляду Товариством звернення (скарги) та визнання його (її) обґрунтованою, Товариство зобов'язане:

- вжити заходів щодо усунення порушення прав споживача (клієнта);

- відшкодувати споживачеві (клієнту) завдані збитки;

8.6. З метою захисту своїх прав споживач має право звертатися до Національного банку України через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та Держпродспоживслужби, контактні дані яких вказані в п. 2.2. цього Порядку.

8.7. Подання скарги до Товариства, Національного банку України, Держпродспоживслужби України та її територіальних органів не позбавляє споживача/клієнта права 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 на території України згідно законодавства України та відповідного договору, що укладається між Клієнтом та Товариством.

9. Інші положення

9.1. Товариство має право змінювати цей Порядок в односторонньому порядку. Нова редакція Порядку повинна бути опублікована Товариством на веб-сайті. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом і оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції.

9.2. Цей Порядок залишається дійсним протягом невизначеного періоду часу.