ЗАТВЕРДЖЕНО
НАКАЗОМ Директора
№3-Б
ТОВ «ГРОШІ 247»
О.Ю. КРАВЧЕНКО
від 04.04.2025 року

ПОЛОЖЕННЯ
«Про Захист прав споживачів»
порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариства з обмеженою відповідальністю ГРОШІ 247

Київ – 2025

ЗМІСТ

1 Вступ.

1.1. Загальні положення.

1.2. Ключові визначення.

1.3. Нормативні акти.

2. Інформування споживачів фінансових послуг.

3. Подання звернень споживачів фінансових послуг до Товариства та обмін інформацією між споживачами та Товариством.

4. Розгляд Товариством звернень споживачів фінансових послуг.

5. Подання звернень до Національного банку України.

6. Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг.

7. Прикінцеві положення.

1. Вступ

1.1. Загальні положення

1.1. Положення про захист прав споживачів фінаснових послуг, порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг Товариства з обмеженою відповідальністю "ГРОШІ 247" (далі – Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до Товариства з обмеженою відповідальністю " ГРОШІ 247" (далі – Товариство), порядок інформування споживачів про результати розгляду їх звернень.

1.2. Положення 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.

1.2. Ключові визначення

1.2.1. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Положенні:

Відповідальний працівник – працівник Товариства, відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається наказом Директора Товариства, здійснює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів про результати розгляду їх звернень.

Вебсайт – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених в мережі інтернет 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/третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України. 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 отримала або має намір отримати фінансову послугу, в тому числі фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит, фізична особа, щодо якої Товариством здійснюються заходи щодо врегулювання простроченої заборгованості.

Третя особа – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку чи з якими Товариство взаємодіє при врегулюванні простроченої заборгованості споживача фінансових послуг.

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

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.

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

1.2.2. Інші терміни вживаються в цьому Положенні в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

1.3. Нормативні акти

Положення розроблене на підставі та з урахуванням вимог наступних нормативних документів та методологічних роз'яснень в сфері забезпечення захисту персональних даних із врахуванням вимог, зокрема:

Закон України "Про звернення громадян" [Електронний ресурс]

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text;

Закон України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" [Електронний ресурс]

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#Text;

Закон України "Про захист прав споживачів" [Електронний ресурс]

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text;

Постанова Правління Національного банку України від 29.12.2023 No199 "Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг [Електронний ресурс]

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0199500-23#Text;

Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затверджена Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 No348 [Електронний ресурс]

https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text; інших нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів.

2. Інформування споживачів фінансових послуг

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що визначає основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів і визначає механізм їх захисту.

2.2. Товариство, публікуючи це Положення на власних вебсайтах, інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення; про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: info@groshi247.com, чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства; про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які можуть надсилатися звернення, а також номер телефону його довідкової служби; про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до чинного законодавства України.

2.3. Товариство, під час інформування споживачів фінансових послуг про послуги, що ним надаються, публікує на власному вебсайті https://groshi247.com/ інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановленні, зокрема, Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Положенням про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг (затвердженим Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 No199), в тому числі, але не виключно: про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг; про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство; про юридичну особу яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує**:** надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансових послуг; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги (шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі, в проекті договору про надання фінансових послуг); надання інформації під час користування фінансовою послугою; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

3. Подання звернень споживачів фінансових послуг до Товариства та обмін інформацією між споживачами та Товариством.

3.1. З метою 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.

3.2. Звернення викладається в усній або письмовій формах та може подаватися як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

3.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який із наступних способів: поштою (рекомендованим або простим листом), кур'єрською службою за адресою місцезнаходження Товариства: м. Київ, вул. Героїв Севастополя, 48;

на електронну поштову скриньку Товариства: info@groshi247.com; усно за номером телефону (0800) 207-613

3.4. Звернення має бути оформлене згідно із вимогами Закону України "Про звернення громадян" (далі – Закон).

3.5. Після розгляду та опрацювання звернення, Товариство письмово повідомляє споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення, в якому обов'язково зазначаються: обґрунтування рішення, прийнятого Товариством, з посиланням на вимоги чинного законодавства України; вжиті Товариством заходи у разі виявлення ним порушення законодавства України при розгляді звернення; підстави відмови у частковому або повному задоволенні Товариством вимог споживача фінансових послуг (у разі відмови).

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

3.7. 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. Розгляд Товариством звернень споживачів фінансових послуг

4.1. Товариство забезпечує приймання, зберігання, облік та реєстрацію поданих звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог чинного законодавства України.

4.2. Під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснюється: приймання та реєстрація отриманого звернення; первісна оцінка звернення на відповідність вимогам Закону; розгляд звернення; інформування споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення; усунення виявлених порушень та їх наслідків (у разі необхідності) шляхом прийняття директором Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення; здійснення контролю за якістю та своєчасністю розгляду звернень (на постійні основі).

4.3. Основними принципами розгляду звернень споживачів фінансових послуг є: неупередженість; об'єктивність; дотримання вимог чинного законодавства; своєчасність розгляду; попередження виникнення подібних ситуацій у майбутньому; взаємодія всіх задіяних підрозділів Товариства в процесі аналізу та розгляду отриманого, звернення; забезпечення зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

4.4. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки): кожне звернення споживача фінансових послуг, що надходить до Товариства, та оформлене у відповідності із вимогами Закону, підлягає обов'язковому прийняттю та реєстрації у день надходження шляхом проставлення на ньому вхідного номеру та дати реєстрації; письмове звернення підлягає обов'язковому первинному розгляду відповідальним працівником з метою перевірки відповідності його оформлення вимогам Закону, визначення предмету звернення та належності до компетенції відповідного

структурного підрозділу Товариства, призначення конкретного виконавця для його опрацювання та надання відповіді.

4.5. Звернення, яке надходить до Товариства має бути оформлене відповідно до вимог Закону. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), 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.

4.6. 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.

4.7. Не підлягають розгляду: повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті і споживачу фінансових послуг була надана аргументована відповідь; звернення осіб, визнаних рішенням суду недієздатними.

4.8. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, відповідальний працівник встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляє споживача фінансових послуг, який подав звернення. При цьому, загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.9. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення): кожне звернення споживача фінансових послуг, що надходить на адресу електронної пошти Товариства підлягає обов'язковому первинному розгляду відповідальним працівником з метою перевірки відповідності його оформлення вимогам Закону, визначення предмету звернення та належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства, призначення конкретного виконавця для його опрацювання та надання відповіді. звернення споживача фінансових послуг, що надходить на електронну адресу Товариства розглядаються і вирішуються у термін, визначений в п. 4.8. цього Положення. якщо звернення надійшло в електронній формі і заявник не просить надати відповідь у письмовій формі засобами поштового зв'язку на вказану поштову адресу, офіційна відповідь направляється заявнику у вигляді електронного документу на електронну адресу, яка була зазначена у зверненні або зазначена заявником під час реєстрації на вебсайті Товариства або у інший спосіб, вказаний заявником у зверненні 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 перший наступний робочий день.

4.10. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг під час здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори через засоби комунікації) чи під час особистої зустрічі/прийомі розглядаються відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян" та цього Положення.

4.11. Товариство проводить аналіз отриманих звернень споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення та використовує результати аналізу отриманих звернень для поліпшення якості надання послуг та врегулювання подібних ситуацій, які можуть виникнути в подальшому із іншими споживачами фінансових послуг, які не зверталися до Товариства.

5. Подання звернень до Національного банку України

5.1. Заявник може подати/направити звернення до Національного банку України, який регулює поведінку Товариства щодо його клієнтів та має повноваження у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг. Спеціальний підрозділ, який цим опікується в Національному банку України – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.2. Споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України шляхом: звернення на цілодобову Гарячу лінію контакт-центру Національного банку України; подачі електронного звернення у розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного інтернет-представництва Національного банку України; направлення електронного звернення на електронну пошту Національного банку України; направлення письмового звернення разом з відповідними документами поштовим зв'язком на адресу Національного банку України.

5.3. Контактна інформація Національного банку України:

Адреса веб-сайту: https://bank.gov.ua/ сторінка веб-сайту з інформацією про захист прав споживачів https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection адреса електронної пошти для розгляду звернень громадян: nbu@bank.gov.ua; поштова адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601; телефон (гаряча лінія): 0 800 505 240; режим роботи: Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45.

5.4. Форма електронного звернення громадянина (docx та pdf), яке надсилається на електронну пошту Національного банку України:

Прізвище

Ім'я

По батькові

Місце проживання громадянина

(повна поштова адреса)

Електронна адреса (e-mail)

Номер телефону

Суть питання

Спосіб відправлення відповіді на

звернення (необхідне підкреслити)

Поштою

На e-mail

Дата звернення

6. Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг

6.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації, яку Товариство відповідно до вимог законодавства зобов'язане розкривати споживачу та яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг, зокрема про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються тощо. Товариство забезпечує споживача фінансових послуг необхідною інформацією шляхом її розміщення в електронному вигляді на власному вебсайті Товариства info@groshi247.com

6.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа у відповідності із вимогами, передбаченими Цивільним кодексом України, Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", Законом України "Про електронну комерцію", Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Законом України "Про захист прав споживачів" та іншими нормативно- правовими актами.

6.3. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, в порядку та на умовах визначених відповідним договором про надання фінансової послуги.

6.4. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість послуг для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови договору, якщо це передбачено вимогами чинного законодавства для відповідного виду фінансової послуги.

6.5. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг: умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом; 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; із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за реалізацію ним права на: відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги; дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору; дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

6.6. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

6.7. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

6.8. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг передбачено Порядком обробки та захисту персональних даних Товариством з обмеженою відповідальністю "ГРОШІ 247".

7. Прикінцеві положення

7.1. Це Положення є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства. Відповідальними за доведення вимог Положення до працівників Товариства є керівники структурних підрозділів Товариства.

7.1. Контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг покладається на відповідального працівника Товариства.

7.2. Положення набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки, або частіше, у випадку суттєвих змін в законодавстві України, що стосується змісту Положення може бути змінене шляхом затвердження нової редакції або внесення відповідних змін у чинну редакцію.

7.3. Відповідальність за актуалізацію Положення покладається на директора Товариства.

7.4. У випадку невідповідності будь-якої частини Порядку законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, або внесенням змін до чинних, цей Порядок буде діяти лише в частині, яка не суперечить законодавству України.

7.5. Усі питання, не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України та іншими внутрішніми документами Товариства.

7.6. Це Положення (його наступні редакції) публікується на всіх власних