

ЗАТВЕРДЖЕНО  
наказом Генерального директора  
ТОВ «УКРАЇНСЬКА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА»  
№ 5-ОД від 05.01.2022р.

Генеральний директор

\_\_\_\_\_ Євгенія Мазуренко  
Набрання чинності з 08.01.2022р.

**ПОРЯДОК  
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ(СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ  
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАЇНСЬКА ПЛАТІЖНА  
СИСТЕМА»**

**м. Київ – 2022р.**

**ЗМІСТ:**

<b>1. Загальні положення.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Вимоги до звернення(скарги).....</b>	<b>3</b>
<b>3. Організація розгляду звернень(скарг) .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Заключні положення .....</b>	<b>4</b>

## **1. Загальні положення**

**1.1.** Цей Порядок розгляду звернень(скарг) споживачів (далі – Порядок) ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УКРАЇНСЬКА ПЛАТІЖНА СИСТЕМА» (далі – Установа або Товариство) розроблений на виконання вимог Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України N 100 від 05 жовтня 2021 року (далі – Положення 100), з метою організації розгляду Товариством звернень(скарг) фізичних осіб, які уклали або мають намір укласти договір про споживчий кредит (далі – споживачі). Питання практичної реалізації громадянами України наданої їм Конституцією України права вносити пропозиції про поліпшення їх діяльності, виривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Порядок звернення громадян до Товариства регулюється Законом України «Про звернення громадян» (далі – Закон про звернення), не регулюється і не змінюється цим Порядком, однак, до відносин щодо розгляду звернень споживачів, які не врегульовані або неповністю врегульовані даним Порядком, застосовується Закон про звернення.

**1.2.** Терміни, які вживаються в цьому Порядку, використовуються в значеннях, визначених законами та нормативно-правовими актами України.

**1.3.** Надсилання звернення(скарги) до Товариства споживачем передбачає його згоду на обробку його персональних даних відповідно до чинного законодавства про персональні дані.

**1.4.** Вимоги, викладені в Порядку, вимагають безумовного виконання та розповсюджуються на всіх працівників Товариства і є обов'язковим до виконання всіма працівниками Товариства.

**1.5.** Порядок набирає чинності з дати його затвердження, якщо інше не вказано в Порядку та діє до дати набрання чинності Порядку в новій редакції. У разі внесення змін до законодавства щодо правил обробки персональних даних, Товариством здійснюється оновлення цього Порядку, шляхом його викладення в новій редакції.

## **2. Вимоги до звернення(скарги)**

**2.1.** Звернення(скарга) адресується Товариству або керівнику Товариства.

**2.2.** Споживачі мають право надсилати звернення засобами поштового зв'язку, шляхом надсилання на електронну пошту Товариства, в т.ч. шляхом повідомлення на контактні номери телефонів Товариства та/або на адресу Товариства (далі разом – контактна адреса), відомості про які надаються на офіційному вебсайті Товариства та зазначені в розділі 4 цього Порядку.

**2.3.** Звернення(скарги) складаються в довільній формі. У звернення(скарзі) споживача мають бути щонайменше зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника(скаржника), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Для викладення суті порушеного питання, яке стосується укладеного ним договору споживчого кредиту, споживач щонайменше має вказати в зверненні(скарзі) номер і дату такого договору споживчого кредиту. Письмове звернення(скарга) без зазначення місця проживання споживача, не підписане споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають.

**2.4.** Якщо споживач у зверненні(скарзі) зазначає персональні дані третіх осіб, він зобов'язаний попередньо отримати згоду вказаних третіх осіб на передачу і обробку їх персональних даних Товариству у порядку, передбаченому законодавством, та додати до звернення підтвердження наявності такої згоди. Споживач повідомляється про кримінальну відповідальність, передбачену статтею Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб «Стаття 182 Кримінального кодексу України. Порушення недоторканості приватного життя 1. Незаконне збирання, зберігання, використання, знищення, поширення конфіденційної інформації про особу або незаконна зміна такої інформації, крім випадків, передбачених іншими статтями цього Кодексу, - караються штрафом від п'ятисот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років. Ті самі дії, вчинені повторно, або якщо вони заподіяли істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та інтересам особи, - караються арештом на строк від трьох до шести місяців або обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років, або позбавленням волі на той самий строк.».

**2.5.** Звернення(скарга) підписується споживачем із зазначенням дати його підписання.

### **3. Організація розгляду звернень(скарг)**

**3.1.** Товариство не розглядає:

1) Звернення(скарги), оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення, та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені законодавством;

2) Звернення(скарги) без зазначення місця проживання, не підписане автором(споживачем), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення(скарга) є анонімним;

3) Повторне звернення(скаргу) від одного й того самого споживача з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) Звернення(скаргу), якщо питання, що порушується в ньому, не стосується діяльності Товариства, та належить до компетенції іншого органу, установи(організації).

**3.2.** Товариство забезпечує прийняття та реєстрацію звернень(скарг) споживачів, що надійшли за контактними адресами, у день їх надходження, а тих, що надійшли у неробочий день та час працівника/підрозділу, відповідального за їх реєстрацію, - наступного робочого дня.

**3.3.** Строк розгляду звернення(скарги) визначається в календарних днях, починаючи з дати його надходження(реєстрації) до Товариства.

**3.4.** Останнім днем строку розгляду звернення(скарги) є перший день після неробочого дня, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний/святковий/інший неробочий день Товариства.

**3.5.** Датою виконання звернення(скарги) є дата реєстрації відповіді на нього(отримання відповіді на нього автором).

**3.6.** Звернення розглядається та вирішується у строк не більше ніж один місяць, з дати його отримання Товариством, а те, що не потребує додаткового вивчення і перевірки – не пізніше 15 днів, з дати його отримання Товариством.

**3.7.** Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні(скарзі) питання неможливо, керівник Товариства встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що Товариство повідомляє споживачу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні(скарзі), не може перевищувати 45 днів.

**3.8.** Відповідь за результатами розгляду звернення(скарги) надсилається Товариством у паперовому або електронному вигляді за підписом уповноваженої особи Товариства, в залежності від зазначеного споживачем способу надання Товариством відповіді(за наявності) або на контактну адресу споживача.

**3.9.** Розгляд звернень(скарг) споживачів та надання відповідей за результатами їх розгляду здійснюється відповідними працівниками Товариства, що уповноважені на ці дії керівником Товариства.

**3.10.** Звернення(скарга) вважається розглянутим, якщо з поставлених питань у його змісті надано письмову відповідь споживачу.

**3.11.** Зберігання та знищення матеріалів розглянутих звернень(скарг) та відповідей Товариства не них, здійснюється в порядку, передбаченому чинним законодавством.

**3.12.** Відомості про контактну адресу, для подання споживачем звернень(скарг), зазначається Товариством на відповідній сторінці його офіційного вебсайту, на якій розміщені відомості щодо послуги, яку(які) Товариство надає своїм споживачам.

### **4. Заключні положення**

**4.1.** Цей Порядок та зміни(за наявності) до нього набирають чинності з моменту їх затвердження керівником Установи. Зміни та доповнення до Правил оформляються в письмовій формі, шляхом їх викладення в новій редакції.

**4.2.** У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, цей Порядок буде діяти