

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом директора Повного товариства
«Чесний ломбард, ТОВ «МАСТ» і
Компанія»

№ 52/06-24 від «19» червня 2024 року

_____ Анжела Березовенко



**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ»**

Зміст

Терміни

1. Загальні положення
2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг
3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг
4. Захист персональних даних та конфіденційність
5. Прикінцеві положення

Додаток 1

Додаток 2

Терміни

Веб-сайт – сукупність програмних засобів, розміщених за адресою <http://mast.com.ua> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, та є частиною інформаційної системи Товариства.

Звернення – викладені Споживачем та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Споживач – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу в Товаристві для задоволення особистих потреб.

Товариство – ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ» (ідентифікаційний номер юридичної особи – 31627374).

Інші терміни вживаються в Порядку у розумінні чинного законодавства України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг (далі – Порядок) Товариства розроблений відповідно до чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 року №199 та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Порядок є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтуються 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 підвищення 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.

1.3. Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

1.4. Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та ключові особи Товариства.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Товариство при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

1) забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;

- 2) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
- 3) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
- 4) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- 5) забезпечувати захист фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
- 6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необгрунтованої дискримінації споживачів;
- 7) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- 8) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- 9) запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- 10) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- 11) Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової послуги має такі права та обов'язки:

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отримуваної фінансової послуги та обслуговування;
- 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) захист своїх прав, у тому числі 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;
- 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- 6) відповідально обирати фінансову послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 7) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 8) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 9) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- 10) споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання (надсилання) звернення до Товариства передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Товариством та їх поширення в разі надсилання звернення за належністю.

Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Товариства як і громадянин України, якщо інше не передбачено законодавством України.

3.2. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими.

Усне звернення викладається споживачем на особистому прийому або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений контактний номер телефону на Веб-сайті та записується (реєструється) посадовою особою (керівником, іншою відповідальною особою) Товариства.

В усному зверненні споживач зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надсилається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, оформлення звернення від імені цих громадян під час особистого прийому здійснюється працівником Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис громадянинові.

Письмове звернення надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (**електронне звернення**).

Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Порядку.

В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без електронного цифрового підпису надсилається у вигляді скан – або фотокопії звернення з підписом споживача із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на e-mail адресу: **a.berezovenko@mast.com.ua**

Датою подання електронного звернення, яке надійшло на e-mail адресу: **a.berezovenko@mast.com.ua** в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Отримані звернення централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час – наступного робочого дня після дня надходження у порядку, визначеному внутрішніми нормативними (регулятивними) документами Товариства та цим Порядком. Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу споживача, який власноруч подав звернення до Товариства у паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається споживачу. Інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації

електронного звернення повідомляється споживачу на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону споживача.

3.3. Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Товариства: **Україна, 03151, м. Київ, вул. Волинська, 34/1, офіс №А-2(7);**

- надіслані на електронну адресу Товариства: **a.berezovenko@mast.com.ua**
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер **050-419-40-49** (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

3.4. У Зверненні має бути зазначено:

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

- телефон та/або поштову (електронну) адресу;

- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);

- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.5. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, 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». Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3.6. Опрацювання звернень:

1) Опрацювання телефонних звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

2) Опрацювання звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівниками Товариства. Обробка таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену в п.3.3. цього Порядку електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на поштову або електронну адресу у неробочий/святковий день, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

Категорія Звернень	Термін надання відповіді (календ, дні)
Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання

Складні запити заявників, які не можуть бути вирішені в місячний термін	не більше 45 днів з моменту отримання
Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів	не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь)

Строки розгляду Звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду Звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

3.6.1. Відповідь на Звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – Товариство направляє відповідь заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, Товариство офіційну відповідь направляє заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відправлених відповідей Товариство зберігає в окремих теках.

3.7. При наявності одночасно кількох Звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі Звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

3.8. Товариство розглядає Звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

3.9. Задля вирішення власного питання споживач також має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку в **розділ Звернення громадян**.

3.10. Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права заявника на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. Посадові особи Товариства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

3.11. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

3.12. Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень клієнтів, покладається на керівника Товариства.

4. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

4.1. 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.

4.2. 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.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.

5.1. Порядок затверджується наказом директора Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження.

5.2. Зміни до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Товариство. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

5.3. Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства.

5.4. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства.

5.5. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

5.6. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинним законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

Додаток № 1
до ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА
ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПОВНОГО ТОВАРИСТВА
«ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ»

ФОРМА ПИСЬМОВОГО ЗВЕРНЕННЯ

Директору ПТ «ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД»

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою На e-mail
Дата звернення	
Підпис	

Додаток № 2

до ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА
ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПОВНОГО ТОВАРИСТВА
«ЧЕСНИЙ ЛОМБАРД, ТОВ «МАСТ» І КОМПАНІЯ»

**Пам'ятка для громадян, які звертаються на особистий прийом до керівництва
Ломбарду**

1. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, необхідно мати документ, що посвідчує Вашу особу.
2. Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з домовленістю, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Ломбард обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.
3. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку - функціонуючими.
4. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення службової особи, яка веде прийом.
5. Керівництво Ломбарду під час розгляду питання керується законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
6. На запитання службової особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
7. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до службової особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.
8. Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, - підготуйте письмове звернення.
9. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.

Прошито, пронумеровано
печаткою 10/10
аркуша

Директор ПТ „Чесно”

