



ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказом директора

ТОВ «ПУ «ФІН ПЕЙ»

№ 11-ОД від 03.09.2026 року



Аліна СВЯТНА

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ
ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ В
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ»
(нова редакція)**

ЗМІСТ

РОЗДІЛ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

РОЗДІЛ II. ОСНОВНА ЧАСТИНА

РОЗДІЛ III. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА
ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

РОЗДІЛ IV. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ
ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

РОЗДІЛ V. КОНТРОЛЬ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ
ДО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

РОЗДІЛ VI. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТА (ДЛЯ НАДАВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЩО УКЛАДАЮТЬ
ДОГОВОРИ У ВИГЛЯДІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА)

РОЗДІЛ VII. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ
ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

РОЗДІЛ VIII. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ
СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ

РОЗДІЛ IX. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Порядок взаємодії із споживачами фінансових платіжних послуг та порядок розгляду звернень споживачів в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ» (далі – Порядок) розроблено відповідно до законодавства України в частині забезпечення захисту прав споживачів із врахуванням вимог:

- Конституції України;
- Закону України «Про платіжні послуги»;
- Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про інформацію»;
- 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 р. № 199;
- Положення про порядок здійснення авторизації діяльності надавачів фінансових платіжних послуг та обмежених платіжних послуг затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 07.10.2022 № 217;
- Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348;
- Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 № 163;
- інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг,
- інших нормативно-правових актів України

1.2. Порядок визначає вимоги ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАТІЖНА УСТАНОВА «ФІН ПЕЙ» (далі - Платіжна установа) до порядку забезпечення захисту прав споживачів фінансових платіжних послуг Платіжна установам та порядку розгляду звернень споживачів.

1.3. Порядок розповсюджується на невизначене коло осіб – споживачів, які вступають або можуть вступати у будь-які відносини з Платіжна установам.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються в даному Порядку:

Заявник/громадянин – Споживач фінансових платіжних послуг/Третя особа або її представник, яким надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України;

Звернення - викладені Заявником та адресовані Платіжній установі в письмовій формі (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

Споживач фінансових платіжних послуг або **Споживач** - фізична особа, яка звертається за наданням платіжних послуг до Платіжної установи, як потенційний клієнт або користується послугами Платіжної установи, як клієнт для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю;

Треті особи – фізичні особи, з якими Платіжна установа не має укладених договорів, але які звертаються до Платіжної установи, оскільки є близькими родичами Споживачів платіжних послуг або вважають, що Платіжна установам задіяні їх особисті права та інтереси, або юридичні особи взаємодія за якими передбачена договором надання платіжних послуг або іншими договорами.

2. ОСНОВНА ЧАСТИНА.

2.1. Для цілей цього Порядку споживачем фінансових платіжних послуг є фізична особа,

яка отримує або має намір отримати фінансову послугу Платіжної установи для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2.2. Платіжна установа під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.3. Відносини із споживачами платіжних послуг будуються в Товаристві на основі поваги до основних прав і свобод людини і громадянина.

2.4. Захист прав споживачів фінансових платіжних послуг Платіжної установи ґрунтується на таких принципах:

1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових платіжних послуг, (дотримання вимог щодо етичної поведінки);

2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові платіжні послуги, суб'єктів господарювання, які надають фінансові платіжні послуги, та про їх фінансовий стан;

4) забезпечення відповідальної ділової поведінки Платіжної установи та її уповноважених представників (осіб, що надають посередницькі послуги);

5) забезпечення захисту коштів та інших активів споживачів фінансових платіжних послуг Платіжної установи від шахрайства та зловживань;

6) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових платіжних послуг Платіжної установи;

7) створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг Платіжної установи.

2.5. У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача платіжних послуг Платіжної установи, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого споживача.

2.6. Платіжна установа до укладення зі споживачем договору про надання платіжних послуг додатково надає йому інформацію, передбачену ст.30 Закону України «Про платіжні послуги».

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

3.1. Споживачі платіжних послуг Платіжної установи під час укладення, зміни, виконання та припинення договорів щодо отримання послуг Платіжної установи, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1) захист своїх прав державою;

2) належну якість послуг;

3) безпеку послуг;

4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про послугу, її кількість, якість, її виконавця, відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

5) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;

6) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків послуги, відповідно до закону;

7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

8) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову платіжну послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття клієнтом свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

9) належну якість отримуваної фінансової платіжної та/або посередницької послуги та обслуговування;

10) конфіденційність отримання фінансової платіжної послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

11) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання платіжних послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

12) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

3.2. Споживачі платіжних послуг Платіжної установи також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

3.3. Споживачі платіжних послуг Платіжної установи зобов'язані:

1) перед початком отримання послуг ознайомитися з правилами надання послуг, що розміщені на веб-сайті Платіжної установи за посиланням <https://fcfinpay.org.ua/>

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання послуги - до початку використання послуги звернутися за роз'ясненнями до Платіжної установи;

3) користуватися послугою для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

4) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

5) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

6) звертатися у разі необхідності до Платіжної установи за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

7) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем платіжних послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

3.4. Платіжна установа при наданні платіжних 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 платіжних 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 платіжних 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 платіжної 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 платіжної послуги відповідно до чинного законодавства;

5) забезпечувати захист платіжних засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;

6) забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

7) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання платіжних 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 платіжними послугами;

9) запобігати використанню платіжних 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) Платіжна установа має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання платіжних послуг та відповідними договорами про надання платіжних послуг.

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ.

4.1. Кожен Споживач платіжних послуг Платіжної установи має право звернутися до Платіжної установи як до надавача фінансових платіжних послуг, а Платіжна установа зобов'язана розглянути його звернення у передбачений чинним законодавством України строк.

З викладенням вимог щодо врегулювання спору, що виник у зв'язку з наданням Платіжна установам фінансових платіжних послуг, Заявники/громадяни мають право звернутися зі Зверненнями до:

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

4.2. Звернення споживачів мають відповідати вимогам встановленим Законом України «Про звернення громадян». Відповідь на звернення споживачів надається з використанням засобів зв'язку, обраних Позичальниками під час подання звернення, та з урахуванням вимог Закону України «Про звернення громадян».

4.3. Подання звернення до Платіжної установи або до Національного банку України не позбавляє права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

4.4. Скарги та заяви Споживачів (звернення) приймаються:

- за поштовою адресою: місто 49044, м. Дніпро, вул. Шевченка, будинок 51Д.
- за електронною адресою: info@finpay.com.ua з темою повідомлення «Повідомлення про шахрайство, скарга, заява, тощо»;
- при безпосередньому зверненні за юридичною адресою Платіжної установи (в години прийому громадян) за місцезнаходженням: місто Дніпро, вул. Шевченка, будинок 51Д.

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

УВАГА: у разі оголошення повітряної тривоги, особистий прийом скасовується до моменту оголошення про припинення тривоги + 20 хвилин для повернення з укриття. Для потреб відслідковування тривоги застосовується мобільний додаток «Повітряна тривога!» (версія 5.0.13) або більш пізніша версія.

4.5. У випадку, якщо вирішити безпосередньо на місці порушене в усному зверненні питання неможливо, або питання потребують окремого вивчення, громадянину рекомендується оформити заяву з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення, без її направлення засобами зв'язку.

4.6. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, розгляду та наданню Платіжна установам обґрунтованої відповіді протягом 30 днів з дати їх отримання Платіжна установам. У Зверненні/скарзі має бути зазначено мінімальний обсяг відомостей:

- найменування Платіжної установи, до якої подається заява/скарга;
- прізвище, ім'я, по батькові Заявника/громадянина;
- місце проживання (перебування) Заявника/громадянина;
- суть порушеного питання;
- зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- перелік документів, що додаються до звернення/скарги та підтверджують обставини, на яких воно ґрунтується;
- дата та підпис Заявника/громадянина.

4.7. Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

4.8. Звернення, оформлене без дотримання вищевказаних вимог, повертається Заявнику 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».

4.9. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону **+380956302671**.

4.10. У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник має право припинити спілкування з таким Заявником.

РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Національний банк України:

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

Офіційний сайт: bank.gov.ua

Посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, спеціальна форма звернення

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

Документи у паперовій формі можна подати двома способами:

надіслати поштою на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;

особисто доставити за адресою: м. Київ, вул. Інститутська, 11-б (вхід праворуч від центральної будівлі Національного банку через арку). Приймання здійснюється через шафу для документів, що встановлена в доступному для відвідувачів місці.

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240.

Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба):

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Грінченка, 1

<https://dpss.gov.ua/contacts>

Електронна адреса: info@dpss.gov.ua

Контактні телефони: (044) 279-12-70

Години роботи:

пн-чт 9:00 - 18:00

пт 9:00 - 16:45

обідня перерва: 13:00 - 13:45

Офіційний сайт: dpss.gov.ua

4.11. Усі Звернення, що надходять до Платіжної установи, приймаються та реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження, в електронному журналі реєстрації вхідної кореспонденції Платіжної установи, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

4.12. Відповідальним за реєстрацію вхідної та вихідної кореспонденції Платіжної установи є працівник Платіжної установи, до посадових обов'язків якого входить ведення діловодства або на якого покладені обов'язки з ведення діловодства.

4.13. Звернення, надіслані на електронну пошту Платіжної установи від Споживачів фінансових платіжних послуг та державних органів, роздруковуються та реєструються в журналі реєстрації вхідної кореспонденції відповідальним за ведення діловодства працівником. На копії роздрукованого електронного Звернення вказується вхідний номер та дата його отримання, що відповідає внесеним в журнал реєстрації вхідної кореспонденції даним. Зареєстроване Платіжна установам Звернення направляється засобами електронної пошти на резолюцію директору Платіжної установи, який аналізує його та визначає виконавців, відповідальних за надання відповіді. Директор Платіжної установи перенаправляє Звернення для розгляду та формування відповіді до юридичного відділу (юрисконсульта) та/або інших структурних підрозділів Платіжної установи.

4.14. Запит/звернення, що надійшло поштою або надано клієнтом в письмовій формі при

зверненні до Платіжної установи, фіксується в електронному журналі реєстрації вхідної кореспонденції Платіжної установи відповідальним співробітником, до обов'язків якого належить приймання вхідної кореспонденції.

4.15. В документах, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової платіжної послуги, працівник, до обов'язків якого належить приймання вхідної кореспонденції, зазначає застереження про належність такої інформації до таємниці фінансової платіжної послуги відповідно та про необхідність забезпечення збереження такої інформації, її нерозголошення та невикористання на свою користь чи на користь третіх осіб.

4.16. Порядок реєстрації вихідних документів, що містять інформацію, яка становить таємницю фінансової платіжної послуги визначається внутрішнім окремим документом Платіжної установи.

5. КОНТРОЛЬ ПЛАТІЖНОЇ УСТАНОВИ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

5.1. Контроль Платіжної установи за дотриманням третіми особами прав користувачів платіжних послуг у разі залучення таких осіб до надання або забезпечення надання платіжних послуг здійснюється відповідно до вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, правил платіжних систем, учасником яких є Платіжна установа, договорів, укладених між Платіжною установою та такими особами, а також внутрішніх документів Платіжної установи.

5.2. Платіжна установа забезпечує моніторинг діяльності залучених осіб у межах їх функцій та повноважень, а також вживає заходів для недопущення порушення прав користувачів платіжних послуг.

6. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА (ДЛЯ НАДАВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЩО УКЛАДАЮТЬ ДОГОВОРИ У ВИГЛЯДІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА).

6.1. Договір про надання платіжних послуг фізичним особам укладається на умовах Публічного договору (оферти), розміщеного на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

Договір вважається укладеним з моменту прийняття (акцепту) Користувачем пропозиції Платіжної установи у спосіб, передбачений законодавством України, цим Договором та умовами надання відповідної платіжної послуги.

Акцептом Договору залежно від виду платіжної послуги може бути, зокрема:

- подання заяви на отримання платіжної послуги через мобільний застосунок або інший канал дистанційного обслуговування Платіжної установи;
- проходження процедури ідентифікації та верифікації і підтвердження наміру отримати платіжну послугу;
- відкриття платіжного рахунку, отримання або активація платіжного інструменту;
- введення реквізитів платіжного інструменту або надання їх іншим способом, передбаченим функціоналом відповідного сервісу, та ініціювання платіжної операції;
- створення токена платіжного інструменту або надання згоди на його створення у випадках, передбачених функціоналом відповідного сервісу;
- подання платіжної інструкції, документа на переказ коштів або здійснення інших дій, спрямованих на отримання чи використання платіжної послуги;
- вчинення інших дій, що свідчать про прийняття умов Публічного договору та не суперечать законодавству України.

За згодою Користувача інформація, необхідна для надання платіжної послуги або ініціювання платіжної операції, може бути отримана Платіжною установою від третіх осіб, у тому числі шляхом електронної інформаційної взаємодії або автоматизованого обміну даними.

6.2. Договори про надання платіжних послуг суб'єктам господарювання укладаються у формі та порядку, визначених законодавством України та внутрішніми документами Платіжної установи.

Такі договори можуть укладатися шляхом підписання сторонами індивідуального договору, заяви, заяви про приєднання, анкети, публічного договору або іншого документа, що визначає умови надання відповідної платіжної послуги.

Документи можуть оформлюватися у паперовій або електронній формі та підписуватися власноручними підписами, кваліфікованими електронними підписами або іншими засобами електронної ідентифікації та підтвердження волевиявлення відповідно до вимог законодавства України.

Порядок укладення договорів щодо окремих платіжних послуг, у тому числі відкриття та обслуговування платіжних рахунків, випуску та обслуговування платіжних інструментів, виконання платіжних операцій, переказу коштів без відкриття рахунку та інших платіжних послуг, визначається умовами відповідного договору та внутрішніми документами Платіжної установи.

7. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

7.1. Порядок обробки та забезпечення захисту персональних даних суб'єктів персональних даних на всіх етапах їх обробки Платіжною установою визначається Положенням про порядок обробки та захист персональних даних в Платіжній установі, що розміщено на офіційному веб-сайті Платіжної установи.

8. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

8.1. Платіжна установа здійснює урегулювання спірних питань, які виникають під час надання фінансових платіжних послуг, згідно вимог та механізмів, що передбачені діючим законодавством України, правилами відповідних платіжних систем, у яких Платіжна установа є учасником, а також на підставі Правил про надання платіжних послуг.

8.2. *З метою захисту своїх прав Споживач має право звертатися до:*

- Національного банку України через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за наступною адресою: 01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-6 Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua Телефон контакт-центру: 0 800 505 240

Форма для звернення:

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

- Держпродспоживслужби України та її територіальних органів (адреси та телефони територіальних органів Держпродспоживслужби можна знайти на сайті: <https://dpss.gov.ua/>) Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1 Електронна адреса: info@dpss.gov.ua, ecustomer-info@dpss.gov.ua Години роботи: пн-чт 9:00 - 18:00, пт 9:00 - 16:45, обідня перерва: 13:00 - 13:45 Телефон: (044)-279-12-70, (044)-279-12-70.

8.3. Подання скарги до Платіжної установи, Національного банку України, Держпродспоживслужби України та її територіальних органів не позбавляє Споживача 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 Платіжною установою.

9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Даний Порядок взаємодії із Споживачами фінансових платіжних послуг в Платіжній установі набирає чинності з моменту його затвердження наказом директором Платіжної установи та діє до його скасування.

9.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються в тому ж порядку, що і сам Порядок.