

**Затверджено
наказом директора № 31/05-од
від «31» травня 2024**

**Директор
Ігор ЗАДУНАЙСЬКИЙ**



ПОРЯДОК

**Взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (далі — Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ» (далі — Товариство), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Законів України «Про фінансові послуги фінансові компанії», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджене постановою Правління Національного банку України № 199 від 29 грудня 2023 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України (надалі — НБУ) та інших державних органів України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Цей Порядок визначає:

- 1) права та обов'язки Товариства та споживачів фінансових послуг;
- 2) порядок розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг;
- 3) порядок звернень до НБУ;
- 4) порядок інформування споживачів фінансових послуг;
- 5) порядок захисту прав споживачів фінансових послуг;
- 6) порядок вирішення спорів;
- 7) порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.4. У відносинах зі споживачами при наданні фінансових послуг Товариство дотримується таких принципів:

- 1) забезпечення відповідального, неупередженого та справедливого ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів, а також дотримання вимог щодо етичної поведінки по відношенню до споживача;
- 2) забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги Товариства, які надаються, та про його фінансовий стан;
- 3) сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами Товариства;
- 4) забезпечення відповідальної ділової поведінки працівників Товариства, які надають фінансові послуги;
- 5) забезпечення захисту персональних даних споживачів фінансових послуг Товариства, формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг;
- 6) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг Товариства.

1.5. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку, застосовуються в значеннях, визначених законами України та нормативними актами НБУ.

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

2. Права та обов'язки споживачів:

2.1. Права споживачів.

2.1.1. Споживачі під час отримання фінансової послуги щодо торгівлі валютними цінностями в готівковій формі, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість фінансової послуги та обслуговування;
- 3) на відмову від проведеної операції з торгівлі валютними цінностями. Така операція скасовується шляхом наступної реєстрації операції «сторно».

Порядок реєстрації операції «сторно» провадиться відповідно до «Внутрішнього положення про організацію здійснення операції «СТОРНО» в операційних касах ТОВ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ».

- 4) безпеку отримання фінансової послуги;
- 5) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про фінансову послугу відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови, як

державної»;

- б) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів);
- 9) у якості суб'єкта персональних даних:

а) 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;

б) знати у період збирання інформації, але до початку її використання, які відомості про Клієнта та з якою метою збираються, як, ким і з якою метою вони використовуються, передаються чи поширюються, крім випадків, встановлених законом;

в) на доступ до своїх персональних даних;

г) 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;

д) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

е) мати інші права у якості суб'єкта персональних даних.

2.1.2 Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

2.2. *Обов'язки Споживачів:*

2.2.1. Споживачі зобов'язані перед початком отримання фінансової послуги уважно ознайомитися з правилами надання фінансової послуги.

2.2.2. В разі необхідності роз'яснення умов та правил надання фінансової послуги - до початку отримання фінансової послуги споживачі зобов'язані звернутися за роз'ясненнями до Товариства.

2.2.3. При отриманні фінансової послуги, споживач повинен дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України та інших законодавчих актів державних органів, які регулюють діяльність по отриманню фінансової послуги з торгівлі валютними цінностями в готівковій формі.

2.2.4. З метою запобігання негативних для споживача наслідків при отриманні фінансової послуги, споживач зобов'язаний дотримуватися передбачених звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для отримання фінансової послуги.

2.3. *Права та обов'язки Товариства:*

Обов'язки Товариства:

2.3.1. Розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності Товариства, відповідно до Внутрішніх правил надання фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ». Така інформація розміщується у Структурних підрозділах для споживачів та на власному веб-сайті Товариства: <http://smartfinexpert.com.ua/>. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) інформацію про надавача фінансових послуг:

а) найменування, місцезнаходження, контактний номер телефону, адреса електронної пошти надавача фінансових послуг та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів;

б) відомості про Структурні підрозділи, місця надання фінансових послуг;

в) відомості про склад органів управління;

г) відомості про фінансові показники діяльності, структуру власності, іншу інформацію про надавача фінансових послуг, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону;

г) відомості про державну реєстрацію надавача фінансових послуг;

д) інформацію про наявність у надавача фінансових послуг права на надання відповідної фінансової послуги та про його включення до Комплексної інформаційної системи Національного банку України, а також про включення структурних підрозділів до Реєстру пунктів обміну іноземних

валют, що містить відомості про такого надавача фінансових послуг;

е) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, відкриття ліквідаційної процедури, застосування процедури санації до надавача фінансових послуг;

є) рішення про ліквідацію/припинення надавача фінансових послуг;

ж) контактна інформація Регулятора, який здійснює державне регулювання щодо діяльності надавача фінансових послуг;

2) перелік послуг та продуктів, що надаються надавачем фінансових послуг, порядок та умови їх надання;

3) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти, винагороду) щодо продуктів залежно від виду фінансової послуги (для продуктів, які пропонуються клієнтам, що не є споживачами, така інформація може бути індивідуальною);

4) інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів, а також про наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства України щодо окремих видів фінансових послуг та/або продуктів);

5) найменування (для фізичної особи або фізичної особи - підприємця - прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) посередників (за наявності)).

2.3.2. На вимогу клієнта Товариство надає йому таку інформацію про:

1) відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік його керівників;

3) розмір часток у статутному капіталі надавача фінансових послуг, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності надавача фінансових послуг;

4) іншу інформацію, право клієнта на отримання якої визначено законом.

2.3.3. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.3.4. Товариство розкриває на власному веб-сайті <http://smartfinexpert.com.ua/>:

1) фінансову та консолідовану фінансову звітність, яка складеться та подається відповідно до законодавства України;

2) звітні дані (інші, ніж фінансова та консолідована фінансова звітність), що складаються та подаються відповідно до вимог законів з питань регулювання ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг.

2.3.5. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті (веб-сторінці: <http://smartfinexpert.com.ua/>) не менше ніж за останні три роки.

2.3.6. *Права Товариства:*

2.3.7. Товариство має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги нотаріусам, посадовим особам органів місцевого самоврядування та іноземним консульським установам, уповноваженим на вчинення нотаріальних дій, державній виконавчій службі, приватним виконавцям, суду, третейському суду, міжнародному комерційному арбітражу для захисту своїх прав та законних інтересів у справах, учасником яких він є, в Україні і за кордоном.

2.3.8. Товариство має право надавати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, центральному органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї часового знищення, у випадках, передбачених законом.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

3.1. 3 метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх

виникнення) під час надання Товариством фінансових послуг споживач має право звернутися до Товариства зі Зверненням (заявою) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе порушення.

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

3.3. Звернення може бути подано/надіслано на розгляд до Товариства в довільній формі, у будь-який спосіб:

- Усно. Усне звернення викладається Заявником безпосередньо у структурному підрозділі Товариства з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, або за допомогою засобів телефонного зв'язку до Товариства та записується (реєструється) відповідальним співробітником.

Якщо питання знаходиться у компетенції Фахівця з питань взаємодії з клієнтами та не потребує окремого вивчення, Фахівець з питань взаємодії з клієнтами надає відповідну консультацію в момент Звернення. Якщо консультація потребує задіяння інших структурних підрозділів Товариства, Фахівець з питань взаємодії з клієнтами фіксує від Заявника питання по суті Звернення та передає відповідному спеціалісту Товариства.

У випадку, якщо вирішити безпосередньо порушене в усному Зверненні питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, Заявнику рекомендують оформити Звернення із зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення або надіслати його на електронну пошту: tovsmartfinekspert@gmail.com.

- Письмово, оформлене у паперовій формі. Дане звернення викладене на паперовому носії та направлене на поштову адресу Товариства (місцезнаходження Товариства в установленому законом порядку внесено до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань), або Структурному підрозділі Товариства.

- Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. 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. Письмове Звернення повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

- Письмово, оформлене в електронній формі. Дане Звернення надсилається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну пошту Товариства: tovsmartfinekspert@gmail.com.

Електронне звернення повинно мати вигляд сканованої копії або фотокопії звернення з підписом Заявника та зазначенням дати.

У письмовому (електронному) зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по-батькові Заявника, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, електронну пошту, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку із Заявником. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

У разі, якщо надана Товариством відповідь не задовольнила Заявника, і Заявник вважає, що його права порушені, він може направити відповідну форму звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку у розділі "Захист прав споживачів" за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

3.4. Основними принципами розгляду Звернень є:

- неупередженість;
- об'єктивність;
- дотримання вимог чинного законодавства;
- строковість;
- швидкість та налагодженість реагування;
- попередження можливості виникнення подібних ситуацій;
- забезпечення споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання Звернень та пропозицій.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих Звернень.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію Звернення відповідно до вимог законодавства України.

3.7. Товариство під час організації розгляду Звернення щодо надання фінансових послуг здійснює

наступний порядок дій:

- отримує та реєструє Звернення згідно з підпунктом 3.13.1 цього Порядку, з присвоєнням реєстраційного номера та проставлянням дати реєстрації;
- здійснює первісну оцінку Звернення;
- уповноважена посадова особа Товариства розглядає Звернення;
- інформує Споживача про результати розгляду Звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття директором Товариства відповідного рішення за результатами розгляду Звернення;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду Звернення на постійній основі.

3.8. Товариство аналізує отримані Звернення, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу Звернень щодо впливу на інших споживачів, які не надсилали Звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача про результати розгляду такого Звернення:

- номер та дату вхідної реєстрації Товариством Звернення;
- причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог Споживача;
- обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України;
- заходи, вжиті Товариством у разі виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на Звернення письмово з використанням засобів поштового або електронного зв'язку, обраних Споживачем під час подання Звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. Звернення вважаються розглянутим, якщо на нього споживачу надано мотивовану відповідь з посиланням на законодавство України, який надіслав Звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

3.12. Вимоги до оформлення Звернень визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

3.13. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, що направлені засобами поштового зв'язку.

3.13.1. Всі Звернення, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного робочого дня, що слідує за днем їх надходження, в журналі загальних листів.

3.13.2. Письмові Звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу/посадової особи Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

3.13.3. Первинний розгляд Звернення проводиться фахівцем з питань взаємодії з клієнтами з метою визначення їх належності до компетенції відповідного працівника Товариства та призначення за ними конкретного Виконавця, відповідального за надання відповіді на таке Звернення.

3.13.4. У Зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано споживачем (групою споживачів) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається Заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десять) днів з дня його надходження.

3.13.5. Письмове Звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане автором (авторами) Звернення, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.13.6. Не розглядаються повторні Звернення від одного і того самого споживача з одного і того самого питання, якщо перше Звернення вирішено по суті.

3.13.7. Не розглядаються Звернення, що належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

3.14. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові Звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

3.14.1. Звернення розглядається і вирішується в строк не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

3.14.2. Письмові відповіді на Звернення надаються/надсилаються Споживачам за підписом/кваліфікованим електронним підписом Директора Товариства.

3.14.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі і споживач не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь надсилається споживачу у вигляді електронного документу на його електронну пошту (e-mail), яку було назначено у Зверненні.

3.14.4. Датою подання електронного Звернення є дата надходження Звернення на електронну пошту (tovsmartfinekspert@gmail.com) Товариства. Якщо електронне Звернення надійшло на визначену електронну пошту (tovsmartfinekspert@gmail.com) у неробочий день та час, то датою подання електронного Звернення вважається наступний робочий день після дня надходження.

3.15. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й Звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.16. Громадяни України мають право подавати Звернення до Товариства особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

3.17. Особа, яка подає (подала) Звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Товариства та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого Звернення.

4. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

4.1. Споживач може подати/надіслати Звернення до Національного банку України відповідно до вимог Інструкції про організацію звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в НБУ, затвердженої Рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року №332-рш.

4.2. НБУ має повноваження на захист прав споживачів і регулює поведінку небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, — Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.3. Споживачі можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати Звернення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України у розділі «Захист прав громадян» за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

4.4. Споживач може звернутися до Національного банку України:

а) через «гарячу лінію» контакт-центру за телефоном 0-800-505-240;

б) особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);

в) шляхом заповнення відповідної форми у розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

г) направленням електронного Звернення на електронну пошту : nbu@bank.gov.ua;

д) надсиланням Звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601;

е) поданням письмового Звернення на адресу: вул. Інститутська, 11-6, м. Київ, 01601.

4.5. Інформування про організацію роботи зі Зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

5. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

5.1. У своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між Товариством та споживачами, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

5.2. Товариство, публікуючи цей Порядок на власному веб-сайті: tovsmartfinekspert@gmail.com, інформує Споживачів щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

5.2.1. про право Споживачів подавати/надсилати до Товариства Звернення, а також про вимоги його оформлення;

5.2.2. про можливість подачі Звернення до Товариства шляхом направлення листа на електронну пошту (e-mail): tovsmartfinekspert@gmail.com чи поштову адресу (адресу місцеперебування) Товариства;

5.2.3. про право Споживачів на звернення до НБУ з зазначенням поштової та електронної адреси, на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу, а також номеру телефону довідкової служби;

5.2.4. про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) з зазначенням поштової адреси та електронної адреси, на які надсилаються Звернення до такого компетентного органу

5.2.5. про право Споживачів на Звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

5.3. Товариство під час інформування Споживачів, публікує на своєму офіційному веб-сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», постанов Правління Національного банку України, але не виключно:

5.3.1. про умови та порядок придбання споживачем фінансової послуги;

5.3.2. про фінансову послугу: вартість, ціну/тарифи, розмір плати щодо фінансової послуги та загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Споживач, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансової послуги, яку надає Товариство.

5.3.3. про юридичну особу, яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

5.4. Товариство забезпечує:

- надання (розкриття) інформації Споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо фінансових послуг;

- надання інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті: <http://smartfinexpert.com.ua/>, у рекламі;

- надання інформації під час користування фінансовою послугою;

- надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Захист прав споживачів здійснюється відповідно до закону України «Про захист прав споживачів» з урахуванням вимог, визначених спеціальними законами щодо надання фінансових послуг та іншими нормативно-правовими актами чинного Законодавства.

6.2. Товариство забезпечує своєчасне надання Споживачу повної, точної та правдивої інформації:

6.2.1. яку Товариство зобов'язане розкривати Споживачу про умови й порядок його діяльності як небанківської фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на веб-сайті Товариства: <http://smartfinexpert.com.ua/>;

6.2.2. яка є обов'язковою для надання Споживачу перед надання фінансових послуг.

6.3. Товариство забезпечує наступні гарантії для Споживачів:

6.3.1. умови надання фінансових послуг не обмежують права Клієнта порівняно з правами, встановленими законом;

6.3.2. у разі виникнення неоднозначного тлумачення умов надання фінансових послуг за участю Споживача, такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого Споживача.

6.4. 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.

6.5. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг.

7. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ.

7.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг Споживачів:

7.1.1. Споживачі мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства зі скаргами шляхом направлення на електронну пошту (e-mail): tovsmartfinekspert@gmail.com / поштову адресу Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

7.1.2. Скарги Споживачів розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 3 цього Порядку.

7.2. Відповідно до частини першої статті 4 Цивільного процесуального кодексу України (далі — ЦПК), Споживач має право в порядку, встановленому ЦПК, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або заперечувальних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду:

- за місцеперебуванням Товариства — згідно з частиною другою статті 27 ЦПК;
- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування Споживача, або за місцем заподіяння шкоди — згідно з частиною п'ятою статті 28 ЦПК.

7.3. Згідно зі статтею 16 Закону України «Про звернення громадян», скарга на дії чи рішення Товариства подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє Споживача звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди Споживача з прийнятим за скаргою рішенням — безпосередньо до суду.

8. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

8.1. Захист персональних даних споживачів фінансових послуг здійснюється відповідно до затвердженого в Товаристві ПОЛОЖЕННЯ ПРО ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ФІНЕКСПЕРТ».

8.2. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних», Споживач має право:

- 8.2.1. знати про джерела збирання, місцеперебування своїх персональних даних, мету їх обробки, місцеперебування Товариства, яке є володільцем та розпорядником персональних даних Споживачів, або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- 8.2.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються їх персональні дані;
- 8.2.3. на доступ до своїх персональних даних;
- 8.2.4. отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, як обробляються їх персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- 8.2.5. пред'являти вмотивовану вимогу Товариству із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 8.2.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Товариством, якщо ці дані обробляються незаконно чи є неправдивими;
- 8.2.7. 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 не правдивими чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 8.2.8. звертатися зі скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- 8.2.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

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

8.2.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;

8.2.12. знати механізм автоматичної обробки їх персональних даних;

8.3. Персональні дані Споживачів обробляються з метою надання фінансової послуги Товариством та виконання вимог законодавства України, у тому числі з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а саме:

8.3.1. надання фінансової послуги та здійснення пов'язаних із цим операцій;

8.3.2. виконання вимог законодавства у сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

8.3.3. надання консультацій та інформації щодо фінансової послуги Товариства;

8.3.4. виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України.

8.4. Забороняється обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

8.5. Використання персональних даних Споживачів працівниками Товариства, пов'язаних з персональними даними, здійснюється лише відповідно до їхніх професійних/трудова обов'язків. Ці працівники зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням

професійних/трудова обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

8.6. Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому відповідно до вимог закону про персональні дані.

8.7. Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди Споживача на обробку цих даних, наданої Товариству, або відповідно до вимог закону. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних, які перебувають у володінні розпорядника публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації», крім даних, що отримує від інших органів центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

8.8. Про передачу персональних даних третій особі Товариство протягом десяти робочих днів повідомляє Споживача, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.

8.9. Під час особистого прийому Споживач попереджається шляхом усного застереження, що відбувається відеоспостереження, та за необхідності Споживач може мати доступ до всіх записів зі своїм зображенням. Це право Споживача захищається законом.

8.10. Відеоспостереження в Товаристві здійснюється відкрито, відповідно до законної мети, та не використовується на шкоду правам та свободам людини. Згідно з Конституцією, не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди. Крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах захисту національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.

9.1. Контроль дотримання строків при розгляді Звернень покладається на Директора Товариства.

9.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження наказом Товариства та підлягає перегляду на виконання вимог чинного законодавства, що регулює порядок розгляду Товариством Звернень. Зміни до цього Порядку вносяться на підставі наказу директора Товариства.

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, у тому числі нормативно-правовим актам Національного

банку України.

9.4. З питань, не врегульованих цим Порядком, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України.

9.5. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, посадовими особами та особами, які є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

9.6. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному веб-сайті Товариства: <http://smartfinexpert.com.ua/>.