

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «СІТКЕШ»


_____ Андрій ОЛЬШЕВСЬКИЙ

13.10.2023

ПОРЯДОК

розгляду надавачем фінансових послуг звернень
споживачів фінансових послуг

Київ
2023

Кожен споживач фінансових послуг ТОВ «СІТКЕШ» має право звернутися до ТОВ «СІТКЕШ», яке надавало фінансові послуги, а ТОВ «СІТКЕШ» зобов'язане розглянути його у належний строк.

Загальний порядок вирішення суперечок передбачає, що усі суперечки щодо наданих ТОВ «СІТКЕШ» фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансових послуг, відносно яких виникла суперечка, за участю ТОВ «СІТКЕШ».

Звернення може бути подано наступними шляхами:

Звернення надсилається на електронну пошту: info@citycash.com.ua.

Телефон для звернення : +38 050 920-01-60.

Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 03124, місто Київ, б. Гавела Вацлава, будинок 6.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів.

Порядок звернення до Національного банку України:

Також клієнт має право звернутися до Національного банку України, як регулятора ринку фінансових послуг, за допомогою дистанційних каналів:

Звернення надсилається на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму;

Звернутися у розділі “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, до якої можливо перейти за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals#>

Телефон для звернення: 0 800 505 240, дзвінки безкоштовні.

Звернення надсилається листом разом із супроводжуючими документами на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та електронну пошту. Необхідно розповісти суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги. Інформації має бути достатньо для обґрунтованого вирішення справи.

Відповідь на стандартне звернення надається упродовж 30 днів. Водночас, якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається впродовж 15 днів. В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено до 45 днів. Але Національний банк обов'язково повідомляє про це скаржника.

Розкриття інформації стосовно захисту прав споживачів фінансових послуг у Примірному договорі про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (споживчий кредит) № 2 (далі за текстом - договір).

Право клієнта на відмову від договору про надання фінансових послуг; строк, протягом якого вказане право може бути використано, та інші умови використання цього права, вказані в п.п. 6.5 - 6.9 договору.

У договірних відносинах з клієнтами не застосовується мінімальний строк дії договору, оскільки п.п. 2.4 та 7.2 договору встановлює чіткий строк дії договору, який залежить від строку видачі кредиту.

Право клієнта розірвати чи припинити договір та/або достроково його виконати, а також наслідки таких дій, вказане у п.п. 6.10-6.12 та 7.5-7.7 договору.

Порядок внесення змін та доповнень до договору, вказаний в п.п. 7.3, 7.10-7.11 договору. Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди клієнта, міститься у декількох пунктах договору, а саме:

- п.п. 1.1 та 3.1, які підтверджують, що процентна ставка є фіксованою та незмінною протягом усього строку договору;

- п.п. 7.3 та 7.10, які регламентують можливість внесення змін та доповнень до договору виключно за взаємною згодою сторін шляхом оформлення додаткової угоди, що унеможливує одностороннє внесення будь-яких змін (у тому числі й збільшення процентних ставок) до діючого договору без згоди на те клієнта.

Надання інформації клієнту

Відповідно до вимог частин четвертої і п'ятої ст.12-1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» Фінансова установа до укладення з клієнтом договору про надання фінансової послуги додатково надає йому інформацію про: фінансову послугу, що пропонується надати клієнту, із зазначенням вартості цієї послуги для клієнта, якщо інше не передбачено законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг. Згідно з поданою заявкою клієнту буде запропонована фінансова послуга на запитуваних заявником та погоджених фінансовою компанією умовах. Вартість послуг буде повідомлено клієнту перед укладенням договору за місцем розташування фінансової установи.

умови надання додаткових фінансових послуг та їх вартість. Додаткові фінансові послуги, передбачені законодавством України, надаються фінансовою компанією клієнтам на підставі окремого (окремих) договору (договорів), які укладаються між клієнтом та фінансовою компанією, і в яких визначаються порядок, умови надання та вартість додаткових фінансових послуг.

порядок сплати податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги. Сплата податків і зборів за рахунок фізичної особи в результаті отримання фінансової послуги здійснюється відповідно до законодавства України.

правові наслідки та порядок здійснення розрахунків з фізичною особою внаслідок дострокового припинення надання фінансової послуги: Дострокове припинення надання фінансової послуги здійснюється внаслідок розірвання Договору. Порядок і підстави розірвання Договору визначаються Договором, укладеним між клієнтом та фінансовою компанією. В разі розірвання Договору клієнт та фінансова компанія зобов'язуються провести взаємні розрахунки: — фінансова компанія за заявою клієнта переказує залишок коштів клієнта за реквізитами, вказаними в заяві клієнта, на інший банківський рахунок клієнта; — клієнт повинен погасити усю існуючу на момент розірвання Договору заборгованість перед фінансовою компанією.

механізм захисту фінансовою установою прав споживачів та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансової послуги. Фінансова установа здійснює захист прав споживачів згідно з вимогами Закону України «Про захист прав споживачів» шляхом надання споживачеві необхідної інформації до надання фінансової послуги. Усі спірні питання, які можуть виникнути у майбутньому між клієнтом та кредитною установою, будуть врегульовані шляхом переговорів. Якщо неможливим буде дійти згоди із спірних питань в процесі переговорів, то такий спір вирішуватиметься у судовому порядку згідно із законодавством України.

розмір винагороди фінансової установи у разі, коли вона пропонує фінансові послуги, що надаються іншими фінансовими установами. Розмір винагороди фінансової компанії у разі пропонування фінансових послуг, що надаються іншими фінансовими установами, визначається у відповідних договорах, укладених між фінансовою компанією та іншими фінансовими установами.

реквізити органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (адреса, номер телефону тощо), а також реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

РЕКВІЗИТИ ОРГАНІВ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Національний банк України:

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

Телефон для довідок: (044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50

Офіційний сайт: bank.gov.ua

Територіальний орган з питань захисту прав споживачів:

Назва: Головне управління Держпродспоживслужби у м. Києві

Адреса: вул. Некрасовська, 10/8, Київ, Україна, 04053

Телефон: +38 (044) 486 54 86

Права споживачів фінансових послуг, закріплені Законом України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" від 12.07.2001 № 2664-III.

Стаття 12. Право клієнта на інформацію

1. Фінансова установа зобов'язана розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок її діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб — сайті фінансової установи. Така інформація повинна, зокрема, включати:

- 1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;
- 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу клієнта фінансова установа зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності фінансової установи та її економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік керівників фінансової установи та її відокремлених підрозділів;
- 3) кількість акцій фінансової установи та розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків;
- 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

2. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг фінансова установа чи інший суб'єкт господарювання, що надає фінансові послуги, зобов'язані повідомити клієнта у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання клієнту доступу до такої інформації на власному веб-сайті особи, яка надає фінансові послуги, про:

- 1) особу, яка надає фінансові послуги:
 - а) найменування (для фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
 - б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);
 - в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги;
 - г) інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ або Державного реєстру банків;
 - г) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне

регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

3. Інформація, що надається клієнту, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

4. Фінансова установа під час надання інформації клієнту зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

6. Орган, який здійснює державне регулювання відповідного ринку фінансових послуг, має право визначити мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися клієнту щодо кожного виду фінансових послуг, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений законом.

Стаття 12-1. Розкриття інформації

1. Фінансові установи повинні розкривати:

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

2) звіт про корпоративне управління (для фінансових установ,

утворених у формі акціонерних товариств), що складається відповідно до вимог цього Закону, законів з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг та прийнятих згідно з такими законами нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, і подається: акціонерам фінансової установи;

органам, які відповідно до закону здійснюють нагляд за діяльністю відповідної фінансової установи, разом з річною звітністю;

3) 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;

4) інформацію, що надається клієнтам відповідно до статті 12 цього Закону.

2. Фінансові установи, утворені у формі акціонерних товариств, додатково розкривають інформацію як емітенти відповідно до вимог законодавства про цінні папери.

3. Фінансові установи повинні під час розкриття інформації дотримуватися вимог законодавства про мови.

4. Фінансові установи повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних вебсайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;

2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;

3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);

4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;

5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;

6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;

7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;

8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;

9) рішення про ліквідацію фінансової установи;

10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

5. Фінансові установи забезпечують доступність інформації, розміщеної на власних вебсайтах (веб-сторінках) відповідно до частини четвертої цієї статті, не менше ніж за останні три роки.