

Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляду звернень споживачів та захисту персональних даних

1. Загальні положення, термінологія, принципи

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляду звернень споживачів та захисту персональних даних ТОВ «ГЛОБАЛ СПЛІТ» (далі – Порядок) розроблений відповідно до Конституції України, законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про платіжні послуги», «Про захист прав споживачів», «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

Компанія – Товариство з обмеженою відповідальністю «ГЛОБАЛ СПЛІТ» (скорочене найменування ТОВ «ГЛОБАЛ СПЛІТ ») (далі - Компанія).

Вебсайт Компанії – сукупність даних, електронної (цифрової) інформації, програмних засобів, процедур і правил, розміщених за адресою www.globalsplit.com.ua, які використовуються Компанією для надання фінансових послуг.

Споживач (Споживач фінансових послуг) – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу Компанії для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

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

Пропозиція (Зауваження) – звернення Споживача, в якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Компанії чи її посадових осіб.

Заява – звернення Споживача із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією і законодавством прав та інтересів Споживача або повідомлення про порушення чинного законодавства, недоліки в діяльності Компанії чи її посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їхньої діяльності.

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за Споживачем відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Споживача, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями Компанії чи її посадових осіб.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, застосовуються у значенні, визначеному чинним законодавством України.

1.3. Компанія у своїй діяльності дотримується наступних принципів захисту прав Споживачів фінансових послуг:

- забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій Споживачів фінансових послуг;
- забезпечення своєчасного надання повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, Компанію та її фінансовий стан;
- сприяння просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності Споживачів фінансових послуг, отримання ними навичок, знань і впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки Компанії та її уповноважених представників;
- забезпечення захисту коштів Споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;
- забезпечення захисту персональних даних Споживачів фінансових послуг;
- створення і впровадження механізму досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг;
- сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг.

1.4. Компанія не залучає третіх осіб до надання фінансових послуг і не здійснює стосовно Споживачів врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі із залученням третіх осіб.

2. Права та обов'язки споживача і компанії

2.1. Споживач має право на:

- вільний вибір фінансових послуг у зручний для нього час;
- належну якість і безпеку фінансових послуг;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про Компанію, її діяльність і фінансову послугу;
- обслуговування державною мовою;
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок неналежного надання фінансової послуги, відповідно до закону;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- розгляд Компанією Звернень, у тому числі Заяв і Скарг Споживача;
- реалізацію при розгляді Заяви чи Скарги Споживача права на: подання додаткових матеріалів, аргументів, пояснень; користування послугами адвоката, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку; одержання письмової відповіді про результати розгляду Заяви чи Скарги;
- реалізацію інших прав, передбачених цим Порядком, внутрішніми документами Компанії, законодавством.

2.2. Споживач зобов'язаний:

- перед початком отримання фінансової послуги уважно ознайомитися з умовами та правилами її надання;
- у разі необхідності роз'яснення умов та правил отримання послуги звернутися по роз'яснення до Компанії;
- під час отримання фінансової послуги не допускати порушень умов і правил надання фінансової послуги, вимог законодавства;
- виконувати інші обов'язки, передбачені цим Порядком, внутрішніми документами Компанії, законодавством.

2.3. Компанія зобов'язана:

2.3.1. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг / проведенням фінансової операції повідомити Споживача у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Споживачу доступу до такої інформації на Вебсайті Компанії, про:

- Компанію: найменування, місцезнаходження, фактичну адресу (за наявності), контактний телефон, адресу електронної пошти та/або іншу контактну інформацію, адресу, за якою приймаються Скарги Споживачів; відомості про державну реєстрацію Компанії; інформацію щодо включення Компанії до відповідного державного реєстру фінансових установ; інформацію щодо наявності у Компанії права на надання відповідної фінансової послуги; контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо Компанії (Національного банку України);

- фінансову послугу: основні характеристики, умови та порядок її надання, суму комісії, яку повинен сплатити Споживач, якщо обов'язок щодо сплати комісії покладається на Споживача;

- договір про надання фінансових послуг: наявність у Споживача права на відмову від договору / проведення фінансової операції та інші умови використання права на відмову; мінімальний строк дії договору (якщо застосовується); наявність у Споживача права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій; порядок внесення змін та доповнень до договору;

- механізми захисту прав Споживачів фінансових послуг: можливість та порядок позасудового розгляду Скарг Споживачів фінансових послуг;

- іншу інформацію відповідно до законодавства і внутрішніх правил Компанії про надання фінансових послуг.

2.3.2. Забезпечити правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

2.3.3. Під час надання інформації Споживачу дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

2.3.4. Утриматися від покладення на Споживача фінансових послуг сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору / проведення фінансової операції чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) Споживачем договору, а також від стягнення таких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій.

2.3.5. Утриматися від покладення на Споживача фінансових послуг сплати будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, а також стягнення таких платежів, відшкодувань і штрафних санкцій.

2.3.6. Забезпечувати належну якість і безпеку фінансових послуг, захист персональних даних та інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, іншої отриманої від Споживача інформації з метою недопущення її незаконного розкриття.

2.3.7. Розкривати на Вебсайті Компанії, додатково до інформації, передбаченої підпунктом цього Порядку, іншу визначену законодавством інформацію про умови та порядок діяльності Компанії:

- перелік послуг, що надаються Компанією, порядок та умови їх надання;
- вартість, ціну / тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
- інформацію про умови та порядок надання фінансових послуг;
- відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Компанією);
- відомості про склад виконавчого органу Компанії;
- відомості про режим робочого часу Компанії, протягом якого здійснюється надання фінансових послуг;
- відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Компанії;
- рішення про ліквідацію Компанії;
- річну фінансову звітність Компанії;
- публічні частини договорів присєднання та/або примірні/типові договори про надання фінансових послуг (за наявності);
- іншу інформацію про Компанію, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

2.3.8. При розгляді Заяви чи Скарги Споживача:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти Заяву чи Скаргу;
- забезпечувати поновлення порушених прав Споживача, реальне виконання прийнятих у зв'язку з Заявою чи Скаргою рішень;
- письмово повідомляти Споживача про результати перевірки Заяви чи Скарги і суть прийнятого рішення;

- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано Споживачу в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення;

- вживати заходів до усунення причин, що породжують подання Споживачами Заяв чи Скарг.

2.3.9. Виконувати інші обов'язки, передбачені цим Порядком, внутрішніми документами Компанії, законодавством.

2.4. Компанія має право на:

- отримання від Споживача та з інших джерел документів, даних та інформації про Споживача, необхідних для належного надання фінансової послуги, дотримання вимог законодавства і внутрішніх документів Компанії;

- запит у Споживача додаткової інформації, документів, пояснень, необхідних для об'єктивного та всебічного розгляду Заяв чи Скарг Споживача;

- відмову у наданні фінансових послуг Споживачу у випадках, передбачених внутрішніми документами Компанії, законодавством;

- відмову в розгляді Звернень Споживача у випадках, передбачених цим Порядком та Законом України «Про звернення громадян»;

- відмову у задоволенні Заяви чи Скарги Споживача у разі їх необґрунтованості;

- реалізацію інших прав, передбачених цим Порядком, внутрішніми документами Компанії, законодавством.

3. Порядок розгляду компанією звернень споживачів

3.1. Компанія забезпечує впровадження механізму взаємодії зі Споживачами, позасудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг шляхом розгляду Компанією Скарг Споживачів, розгляду інших Звернень Споживачів.

3.2. На всі Звернення Споживачів, адресовані Компанії, поширюються положення цього Порядку, Закону України «Про звернення громадян», інших законодавчих актів.

3.3. Звернення Споживача фінансових послуг, оформлене належним чином і подане у встановленому законодавством порядку, підлягає обов'язковому прийняттю та розгляду.

3.4. Звернення Споживача адресується Компанії або її керівнику.

3.5. Звернення Споживача викладається державною мовою. Компанія може брати до розгляду Звернення, викладені іншими мовами.

3.6. Звернення може бути усним чи письмовим.

3.6.1. Усне Звернення викладається Споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через фахівця по роботі з клієнтами Компанії за контактним номером телефону Компанії.

3.6.2. Письмове Звернення викладається Споживачем на паперовому носії та має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко.

3.6.3. Письмове Звернення у паперовій формі надсилається засобами поштового зв'язку за адресою для листування Компанії.

3.6.4. Письмове Звернення у вигляді сканованої копії або фотокопії оригіналу паперового Звернення подається з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне Звернення), зокрема шляхом надсилання на електронну пошту Компанії.

3.6.5. Електронні Звернення у формі Пропозицій і Зауважень, а також питання Споживачів щодо фінансових послуг Компанії можуть надсилатися також через онлайн-чат або шляхом заповнення відповідної електронної форми на Вебсайті Компанії.

3.7. У Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному Зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.8. Письмове Звернення повинно бути підписане Споживачем із зазначенням дати. Застосування електронного цифрового підпису (кваліфікованого електронного підпису) при надсиланні електронного Звернення не вимагається.

3.9. До Звернення додаються копії наявних у Споживача документів, необхідних для його розгляду.

3.10. Звернення, оформлене без дотримання вимог цього Порядку і Закону України «Про звернення громадян», повертається Споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня його надходження.

3.11. У разі, якщо Звернення не містить даних або документів, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в термін не більше п'яти днів може бути повернуто Споживачу з відповідними роз'ясненнями.

3.12. Письмове Звернення без зазначення місця проживання, не підписане Споживачем, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

3.13. Компанією не розглядаються повторні Звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті, про що повідомляється Споживачу.

3.14. Звернення Споживачів розглядаються Компанією у такі строки (терміни):

- Звернення, які не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання;

- Звернення, які потребують додаткового вивчення – не більше 1 (одного) місяця від дня їх надходження;

- Звернення, які в місячний термін вирішити неможливо – не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з повідомленням про це Споживача.

3.15. На обґрунтовану письмову вимогу Споживача встановлений строк (термін) розгляду Звернення може бути скорочено.

3.16. Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються Компанією у першочерговому порядку.

3.17. Про результати розгляду Пропозиції (Зауваження), порушених питань Споживачу повідомляється у формі, яка відповідає формі Звернення (усно чи письмово в паперовому або електронному вигляді).

3.18. Заява (Клопотання) чи Скарга розглядаються Компанією з перевіркою викладених в них фактів, отриманням, у разі необхідності, додаткових документів та інформації, особистих пояснень Споживача та/або його уповноваженого представника, подальшим прийняттям рішення відповідно до законодавства, забезпеченням його виконання, забезпеченням поновлення порушених прав, письмовим повідомленням Споживача про результати розгляду. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у Заяві (Клопотанні) чи Скарзі, доводиться до відома Споживача в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

3.19. Відповідь Компанії за результатами розгляду Звернення Споживача викладається державною мовою. На прохання Споживача відповідь на Звернення може бути надана Компанією іншою мовою.

4. Контактні дані компанії для прийому звернень споживачів

Адреса для листування	Україна, 01033, місто Київ, вулиця Жилианська, буд. 5Б, офіс 5
Електронна пошта	global_split@ukr.net
Онлайн-чат на вебсайті	www.globalsplit.com.ua
Контактний номер телефону	+38 (093) 594-04-47, Пн-чт з 9:00 до 18:00 Птн. з 9:00 до 16:45 Перерва: з 13:00 до 13:45 Сб, Вс — Вихідні

5. Контактні дані Національного банку України

Контактні номери телефонів	0 800 505 240 або +380 (044) 298-65-55 , понеділок-четвер з 9:00 до 18:00, у п'ятницю з 9:00 до 16:45
Електронна пошта для електронного звернення	nbu@bank.gov.ua
Адреса для листування	Україна, 01601, місто Київ, вулиця Інститутська, 9

Адреса для подання письмових звернень громадян	Україна, 01601, місто Київ, вулиця Інститутська, 116
Громадська приймальня	Україна, 01601, місто Київ, вулиця Інститутська, 12, кімната 24
Розділ «Звернення громадян»	www.bank.gov.ua/ua/contacts/
Розділ «Захист прав споживачів»	www.bank.gov.ua/ua/consumer-protection/
Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України	www.bank.gov.ua/ua/about/structure/department/division-of-the-rights-of-the-sponsors-of-financial-services/

6. Порядок захисту персональних даних споживачів

6.1. Компанія має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Споживача під час надання фінансових послуг, за умови отримання згоди Споживача на відповідні операції з його персональними даними.

6.2. Згода Споживача на отримання, обробку та зберігання Компанією персональних даних вважається одержаною у разі вчинення Споживачем однієї з дій: реєстрації Споживача в інформаційній системі (на Вебсайті) Компанії, укладення з Компанією договору про надання фінансових послуг, вчинення Споживачем будь-якої іншої дії, яка свідчать про намір Споживача отримати фінансову послугу Компанії, подання Споживачем Звернення.

6.3. На виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» Компанія як суб'єкт первинного

фінансового моніторингу здійснює обробку персональних даних без отримання згоди Споживача.

6.4. Компанія отримує, обробляє та зберігає персональні дані Споживача відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання фінансових послуг, розгляду Звернень Споживача та виконання вимог, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

6.5. Компанія є володільцем персональних даних Споживача у складі та в обсязі, наданих Споживачем і зібраних Компанією на виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів.

6.6. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

6.7. Споживач, як суб'єкт персональних даних, має право:

- 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;

- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

- на доступ до своїх персональних даних;

- отримувати не пізніше як за 30 (тридцять) календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

- 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 ганеблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

- звертатися зі скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;

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

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

- відкликати згоду на обробку персональних даних;

- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

6.8. Компанія здійснює обробку і захист персональних даних Споживача відповідно до Конституції України, законів України «Про захист персональних даних», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», інших законодавчих актів.

6.9. Поширення персональних даних без згоди Споживача або уповноваженої ним особи здійснюється Компанією виключно у випадках, визначених законом.

6.10. Компанія використовує загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни, знищення.

6.12. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснює Уповноважений Верховної Ради України з прав людини та суди.

7. Заключні положення

7.1. Порядок набирає чинності з моменту затвердження розпорядчим документом Компанії та є обов'язковим для дотримання працівниками Компанії.

7.2. Зміни і доповнення до Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції, яка затверджується розпорядчим документом Компанії.

7.3. Затвердження нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції Порядку.

7.4. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються чинним законодавством України.

7.5. У разі невідповідності будь-якого з положень Порядку чинному законодавству України, в тому числі у разі внесення змін до законодавства та/або прийняття нових нормативно-правових актів, Порядок діє в частині, яка не суперечить чинному законодавству України.