

**«Затверджено»**  
Загальними зборами Учасників  
ТОВ «ФК «ТАЙГЕР ІНВЕСТ»  
Протокол № 12 від «11» квітня 2024 р.

Директор



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ**  
**ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ**  
**ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ**  
**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТАЙГЕР ІНВЕСТ»**

**Київ 2024**

## Зміст

1. Загальні положення .....	2
2. Терміни та скорочення в цьому Положенні.....	4
3. Права та обов'язки Товариства та споживача фінансових послуг.....	5
4. Порядок інформування споживачів фінансових послуг та механізми і способи захисту прав споживачів фінансових послуг.....	10
5. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг.....	11
6. Порядок звернення громадян до Національного банку України.....	15
7. Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень юридичних осіб, органів державної влади та місцевого самоврядування .....	16
8. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг..	17
9. Прикінцеві положення .....	19
Додаток 1 до Положення про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів ТОВ «ФК «ТАЙГЕР ІНВЕСТ» .....	21

## 1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТАЙГЕР ІНВЕСТ» (далі - Положення) встановлює єдиний порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ТАЙГЕР ІНВЕСТ» (далі - Товариство), порядок інформування споживачів про результати розгляду їх звернень.

1.2. Положення розроблено відповідно до

- ✓ Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14 грудня 2021 року № 1953-ІХ (зі змінами та доповненнями);
- ✓ Закону України «Про звернення громадян»
- ✓ Закону України «Про захист прав споживачів»
- ✓ Закону України «Про захист персональних даних»
- ✓ Закону України «Про інформацію»
- ✓ Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»
- ✓ Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».
- ✓ Постанови НБУ «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг», затверджене Постановою Правління Національного банку України №199 від 29 грудня 2023 року,
- ✓ Постанови Правління Національного банку України від 02 вересня 2022 року № 198 «Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості та внесення зміни до Положення про здійснення Національним банком України безвиїзного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг»,
- ✓ рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш «Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України»,
- ✓ інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг,
- ✓ Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в

органах державної влади й місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та інших нормативно-правових актів України.

- ✓ Закону України «Про забезпечення функціонування української мови, як державної»
- ✓ нормативно-правових актів України.

1.3. Положення є окремим внутрішнім документом Товариства, що ґрунтується на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій.

1.4. Даним Положенням встановлюється наступне:

- ✓ права та обов'язки Товариства та споживача фінансових послуг;
- ✓ порядок розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг, включаючи посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку;
- ✓ контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;
- ✓ порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- ✓ інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (включаючи інформацію про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу, за якою приймаються скарги клієнтів).

1.5. Товариство здійснює виключно валютні операції в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі на підставі ліцензії, що не передбачає залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та відповідно врегулювання простроченої заборгованості.

1.6. Специфіка діяльності Товариства не передбачає укладення договорів на надання фінансових послуг у формі електронного документа.

## 2. Терміни та скорочення в цьому Положенні.

2.1. Терміни та скорочення в цьому Положенні використовуються в наступному значенні:

- 1) **Споживач фінансових послуг** — фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.
- 2) **Відповідальний працівник** – працівник Товариства, відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, інформуванню споживачів та захисту їх прав.
- 3) **Веб-сайт** – сукупність програмних та апаратних засобів разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.
- 4) **Заявник** – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України.
- 5) **Надавач фінансових послуг** – Товариство (ТОВ «ФКМ « ТАЙГЕР ІНВЕСТ»).
- 6) **Національний банк України** – орган, що здійснює державне регулювання діяльності Товариства.
- 7) **Третя особа** – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.
- 8) **Пропозиція (зауваження)** – звернення Заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.
- 9) **Заява (клопотання)** – звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
- 10) **Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.
- 11) **Фінансові послуги Товариства** - здійснення валютних операцій в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі.

2.2. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

### **3. Права та обов'язки Товариства та споживача фінансових послуг**

#### *3.1. Права та обов'язки Товариства:*

##### *Обов'язки Товариства:*

3.1.1. Розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг споживачам та/або на власному вебсайті Товариства. 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.

3.1.2. В порядку, визначеному законодавством, надавати таку інформацію:

- 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
- 2) перелік уповноважених осіб Товариства та його відокремлених підрозділів;
- 3) розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують 5 відсотків;
- 4) та іншу інформацію передбачену чинним законодавством.

##### 3.1.3. Товариство зобов'язане:

5) забезпечити збереження таємниці фінансової послуги шляхом: обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги; застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги;

6) забезпечити проведення перевірки фінансової звітності та інформації про свою діяльність суб'єктом аудиторської діяльності, який має право проводити обов'язковий аудит фінансової звітності;

7) забезпечити недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

8) забезпечити ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;

9) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;

10) запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

11) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів. Звернення, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;- не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя користувачів, без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання користувача, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

12) дотримуватись вимог валютного законодавства при наданні фінансових послуг;

13) Товариство має також інші обов'язки, що визначені чинним законодавством України, правилами надання фінансових послуг.

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

3.1.5. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від фінансової послуги, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

3.1.6. НБУ має право визначити мінімальний обсяг інформації, яка повинна надаватися клієнту про фінансові послуги, якщо такий мінімальний обсяг інформації не встановлений законом.

3.1.7. Товариство повинне розкривати:

✓ фінансову звітність, яка складається та подається відповідно до

законодавства України;

- ✓ звітні дані (інші ніж 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.

3.1.8. Товариство розкриває на власному офіційному вебсайті для ознайомлення клієнтами (споживачами фінансових послуг) Товариства в обсязі та порядку, встановлених НБУ, таку інформацію:

- повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження Товариства;
- контактний телефон і адреса електронної пошти Товариства, яке надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
- відомості про державну реєстрацію Товариства;
- інформацію щодо включення Товариства до відповідного державного реєстру фінансових установ та відповідно права на надання фінансової послуги (відомості про включення Товариства до Державного реєстру фінансових установ, що є підтвердженням наявності актуальної дійсної ліцензії на здійснення валютних операцій в частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі);
- контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності Товариства, яке надає фінансові послуги;
- перелік фінансових послуг, що надаються Товариством та інформацію про умови надання фінансових послуг;
- відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за Товариством);
- відомості про склад наглядової ради (у разі наявності) та виконавчого органу Товариства;
- відомості про відокремлені підрозділи Товариства;
- відомості про ліцензії, видані Товариству;
  - річну фінансову звітність;
  - аудиторські висновки;
  - відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації Товариства;
- рішення про ліквідацію Товариства;
- механізми захисту прав споживачів фінансових послуг: можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
  - іншу інформацію про Товариство, що підлягає оприлюдненню



відповідно до законодавства.

3.1.9. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному вебсайті не менше ніж за останні три роки.

*Права Товариства:*

3.1.10. 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.

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

*3.2. Права та обов'язки споживачів:*

*Права споживачів:*

3.2.1. Споживачі (фізичні особи) під час отримання фінансової послуги щодо обміну валют, мають право на:

- на прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги в межах чинного законодавства;
- звертатися до Товариства, із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;
- користуватися послугами адвоката /організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору);
- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, чинного законодавства у сфері здійснення валютних операцій в

частині торгівлі валютними цінностями в готівковій формі, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із користувачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

- захист своїх прав державою;
- належну якість фінансової послуги та обслуговування;
- безпеку отримання фінансової послуги;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про фінансову послугу відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови, як державної»;
- обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»;
- звернення у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись 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: позови до юридичних осіб пред'являються в суд за їхнім місцезнаходженням згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб -підприємців та громадських формувань або за місцем заподіяння шкоди, або позови про захист прав споживачів можуть пред'являтися також за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача або за місцем заподіяння шкоди чи виконання договору.

- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів);

- у якості суб'єкта персональних даних:

1) 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;

2) 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;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) 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;

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

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

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

*Обов'язки Споживачів:*

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

3.2.4. 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.

3.2.5. При отриманні фінансової послуги, споживач повинен дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених нормативними документами Національного банку України та інших державних органів, які регулюють діяльність по отриманню фінансової послуги обміну валют.

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

3.2.7. Споживач фінансових послуг (клієнт) зобов'язаний надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), для здійснення Товариством належної перевірки Клієнта відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» для здійснення заходів фінансового моніторингу.

#### **4. Порядок інформування споживачів фінансових послуг та механізми і способи захисту прав споживачів фінансових послуг.**

4.1. 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.

4.2. Товариство, публікуючи цей Порядок на власному вебсайті:

<http://fktigerinvest.emitents.net.ua/ua/>, інформує Споживачів щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право Споживачів подавати/надсилати до Товариства Звернення (шляхом направлення листа на поштову або електронну адресу Товариства), а також про вимоги його оформлення;
- 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;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба)
  - ❖ за поштовою адресою :01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1,
  - ❖ у формі електронного звернення на вебсайті вказаного державного органу за посиланням: <https://consumer.dpss.gov.ua/e-form/>
  - ❖ шляхом надсилання електронного листа на електронну адресу Держпродспоживслужби: [ecustomer-info@dpss.gov.ua](mailto:ecustomer-info@dpss.gov.ua)
  - ❖ телефони для звернень (044)364-77-80, (050) 230-04-28, (044)-279-79-89
  - ❖ або шляхом особистого прийому громадян: згідно з графіком встановленим за посиланням: <https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskistyuzvernennya-gromadyan/osobistij-prijom-gromadyan>.
- про право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.

4.3. Вказаний перелік прав не є вичерпним. у ч. 2. ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» закріплено, що споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

## **5. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг**

5.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян».

Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

5.2. Під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснюється:

- приймання та реєстрація отриманого звернення;
- первісна оцінка звернення на відповідність вимогам Закону;
- розгляд звернення;
- інформування споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;

- усунення виявлених порушень та їх наслідків (у разі необхідності) шляхом прийняття директором Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення;
- здійснення контролю за якістю та своєчасністю розгляду звернень (на постійні основи).

5.3. Основними принципами розгляду звернень у Товаристві є:

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

5.4. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими. Усне звернення викладається споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів Товариства.

Письмове звернення надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Положення.

5.5. **Звернення споживачами фінансових послуг можуть бути подані скориставшись наступними способами:**

- надіслані засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: **01024, м. Київ, вулиця Велика Васильківська, будинок 13/1.;**
- надіслані на офіційні електронні адреси Товариства: **fk\_tigerinvest@i.ua** або **fk\_tigerinvest@ukr.net;**
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер - **066 -462-69-51** (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача). Контактний номер для звернення клієнтів зазначений на офіційному вебсайті Товариства.

5.6. **Вимоги для подання звернень отриманих засобами поштового зв'язку.**

**У письмовому зверненні має бути зазначено:**

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;

- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (власноручним підписом) із зазначенням дати його оформлення.

Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком.

**Звернення не підлягають розгляду та вирішенню у разі якщо:**

- Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

- Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

- Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Реєстрація Звернень, які надходять до Товариства здійснюється в день їх надходження до Товариства в окремий Журнал реєстрації звернень, скарг і пропозицій.

**В електронному зверненні має бути зазначено:**

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін 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.

Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

**У телефонному зверненні клієнт (Скаржник) має вказати:**

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- викласти суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу.
- повідомити зручний спосіб отримання відповіді за результатами розгляду звернення, скарги тощо.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керуючий директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.7. 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.

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

5.9. 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.

5.10. Товариство проводить аналіз отриманих звернень споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення та використовує результати аналізу отриманих звернень для поліпшення якості надання послуг та врегулювання подібних ситуацій, які можуть виникнути в подальшому із іншими

споживачами фінансових послуг, які не зверталися до Товариства.

## **6. Порядок звернення громадян до Національного банку України**

6.1. Заявник може подати/направити звернення до Національного банку України, який регулює поведінку Товариства щодо його клієнтів та має повноваження у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, дотримуючись встановленого Національним банком України регламенту та вимог оприлюднених на вебсторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

6.2. Спеціальний підрозділ в Національному банку України, до компетенції якого належить розгляд звернень та скарг громадян щодо діяльності фінансових компаній та отримання фінансових послуг – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

6.3. Відповідно до пункту 14 розділу III Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженого Рішенням Правління Національного банку України від 14.05.2020 № 332-рш Особа подає звернення/запит на інформацію до Національного банку:

- 1) засобами поштового зв'язку;
  - 2) на універсальну телефонну "гарячу лінію" Національного банку (далі - "гаряча лінія");
  - 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Національного банку;
  - 4) через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку (далі - електронне звернення/запит на інформацію);
  - 5) під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
  - 6) під час особистого прийому;
  - 7) через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.
- 6.4. Контактна інформація для звернення до Національного банку України:
- Поштова адреса для листування: **вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.**
  - Цілодобова Гарячу лінію контакт-центру Національного банку України за номером 0 800 505 240.
  - адреса електронної поштової скриньки для електронного звернення на електронну пошту Національного банку України **nbu@bank.gov.ua**. Для подання електронного звернення у розділі “Захист прав споживачів” на



- сторінці офіційного інтернет-представництва Національного банку України, скориставшись наступним посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>, зокрема через онлайн-звернення скориставшись на зазначеній вебсторінці будь-який із месенджерів;
- адреса веб-сайту Національного банку України: <https://bank.gov.ua/>;
  - режим роботи НБУ: Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45.

6.5. Форма електронного звернення громадянина, яке надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail) Національного банку України

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою  На e-mail
Дата звернення	

## 7. Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень юридичних осіб, органів державної влади та місцевого самоврядування

7.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

7.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

7.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

7.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді.

7.5. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб

вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу. Якщо відповідь направляється у вигляді електронного документу, то з обов'язковим дотриманням вимог чинного законодавства, Законів України “Про Національний банк України”, “Про електронні документи та електронний документообіг”, Закону України “Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги”, Закону України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затвердженого Постановою НБУ № 172 від 20.12.2023 р.

## **8. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг**

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

- 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;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються їх персональні дані;
- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються їх персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу Товариству із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Товариством, якщо ці дані обробляються незаконно чи є неправдивими;
- 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;
- 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 їх персональних даних;
  - на захист від автоматизованого рішення, яке має для них правові наслідки.

8.2. 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:

- ✓ надання фінансової послуги та здійснення пов'язаних із цим операцій;
- ✓ виконання вимог законодавства у сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- ✓ надання консультацій та інформації щодо фінансової послуги Товариства;
- ✓ виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку України.

8.3. Первинними джерелами відомостей про Споживача є:

- видані на його ім'я документи;
- підписані ним документи;
- відомості, які він надає про себе'

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/трудових 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/трудових

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 в офісі Товариства за його місцезнаходженням 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. Дане Положення набирає чинності з дати її затвердження та діє до його скасування або прийняття нового внутрішнього нормативного документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством України та внутрішніми нормативними документами фінансової установи порядку.

9.2. Зміни та доповнення до цього Положення оформлюються окремим документом або шляхом її викладення у новій редакції. Прийняття нової редакції Положення автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

Зміни до даного Порядку можуть вноситись Загальними зборами учасників та/або керівником (директором) Товариства періодично та без попереднього повідомлення споживачів, у тому числі, при зміні вимог законодавства України.

У випадку внесення істотних змін до даного порядку Надавачем фінансових послуг буде розміщено про це повідомлення на веб-сайті Надавача фінансових послуг та зазначено термін набрання цими змінами чинності.

9.3. У разі невідповідності будь-якої частини Положення чинному законодавству України або іншим нормативним документам, на підставі яких розроблено Положення, зокрема, у зв'язку із внесенням до них змін / введенням в дію нових законодавчих / нормативних документів, це Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечитиме останнім.

**Додаток 1 до Положення про порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів ТОВ «ФК «ТАЙГЕР ІНВЕСТ»**

**Директору ТОВ «ФК «ТАЙГЕР ІНВЕСТ»**

\_\_\_\_\_ (ПІБ керівника)

\_\_\_\_\_ (ПІБ заявника)

**Адреса: м.** \_\_\_\_\_

**Район** \_\_\_\_\_

**Обл.** \_\_\_\_\_

**вул.** \_\_\_\_\_

**буд. \_ кв.** \_\_\_\_\_

**Ідентифікаційний код №** \_\_\_\_\_

**Контактний телефон** \_\_\_\_\_

**ЗВЕРНЕННЯ**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- згода на обробку персональних даних

\_\_\_\_\_ **дата**

**підпис заявника**