

ПОРЯДОК

взаємодії зі споживачами та розгляду звернень
споживачів

протокол Наглядової ради
Кредитної спілки "Народна скарбниця"

08 грудня 2025 № 7

м. Борщів

1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ "НАРОДНА СКАРБНИЦЯ" (далі - Порядок) є внутрішнім документом КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ "НАРОДНА СКАРБНИЦЯ" (далі – КС), який регламентує:

- права та обов'язки КС та споживача фінансових послуг;
- порядок інформування споживачів про умови та порядок надання КС фінансових послуг;
- порядок розгляду КС звернень членів КС, споживачів фінансових послуг, інших фізичних осіб;
- контроль КС за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок укладення договору у формі електронного документа;
- інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до вимог чинного законодавства на підставі:

Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії";

Закону України "Про кредитні спілки";

Закону України "Про споживче кредитування";

Закону України "Про рекламу";

Закону України "Про звернення громадян";

Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затверджене постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 р. № 100 (далі - Положення НБУ № 100);

Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджене постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199 (далі - Положення НБУ № 199);

Положення про вимоги до системи управління кредитною спілкою, затверджене постановою Правління Національного банку України від 02.02.2024 р. № 15 (далі - Положення НБУ № 15);

Положення про інформаційне забезпечення кредитними спілками споживачів щодо надання фінансової послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, затверджене постановою Правління Національного банку України від 05.09.2025 р. № 112 (далі - Положення НБУ № 112);

Статуту КС.

1.3. Порядок затверджується Наглядовою радою КС.

1.4. Цей Порядок переглядається та за потреби до нього вносяться зміни:

- 1) періодично, не рідше ніж один раз на три роки;
- 2) у разі змін у законодавстві України, вимоги якого поширюються на КС, на виконання рекомендацій та зауважень за результатами перевірок підрозділу внутрішнього аудиту (у разі його створення) / головного внутрішнього аудитора, зовнішніх аудиторів, Національного банку України, змін у діяльності КС;
- 3) у випадку, передбаченому п. 1.5. цього Положення.

1.5. Якщо в процесі застосування цього Порядку виникають питання, не врегульовані цим Порядком та які не можуть бути вирішені згідно з іншими внутрішніми документами КС, то такі питання вирішуються таким чином, щоб прийняті рішення не завдавали шкоди КС та її членам з врахуванням інтересів інших кредиторів, на підставі діючого законодавства України та Статуту КС.

Після виявлення таких питань до цього Порядку мають бути внесені відповідні зміни.

1.6. Внесення змін до цього Порядку оформляється шляхом викладення його в новій редакції або шляхом внесення окремих змін та доповнень до нього.

1.7. Зміни до Порядку затверджуються Наглядовою радою КС.

1.8. Терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, наведених у Законі України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Законі України "Про кредитні спілки", Закону України "Про звернення громадян" та нормативно-правових актах Національного банку України.

1.9. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг встановлюється внутрішнім документом КС, який регламентує порядок обробки та захисту персональних даних, володільцем яких є КС.

Порядок укладення договору у формі електронного документа, регламентується Правилами про надання фінансових послуг КС..

2. Права та обов'язки КС та споживача фінансових послуг

2.1. КС при наданні фінансових послуг має право:

- отримувати від клієнта / споживача та з інших джерел документи, у тому числі їх копії, інформацію та дані, необхідних для належного надання фінансової послуги та виконання КС вимог законодавства і внутрішніх документів КС;

- запитувати у клієнта / споживача додаткові документи, у тому числі їх копії, інформацію та дані, які необхідних для об'єктивного та всебічного розгляду звернень клієнта / споживача;

- не розглядати звернення клієнта / споживача або відмовити у його задоволенні у випадках, передбачених Законом України "Про звернення громадян";

- відмовити у наданні фінансових послуг клієнту / споживачу у випадках, передбачених законодавством та/або внутрішніми документами КС;

- інші права, передбачені законодавством, цим Порядком, іншими внутрішніми документами КС.

2.1. КС при наданні фінансових послуг зобов'язана:

- утримуватись від дій, які можуть бути проявом недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;

- своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про КС, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;

- не допускати будь-яких форм введення клієнта / споживача в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

- забезпечити захист фінансових засобів клієнта / споживача від шахрайства та зловживань;

- забезпечити захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;

- не допускати будь-яких форм необґрунтованої дискримінації клієнтів / споживачів;

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

- вживати заходів щодо запобігання використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;

- розглядати звернення клієнтів / споживачів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;

- інші обов'язки, передбачені законодавством, цим Порядком, іншими внутрішніми документами КС.

2.3. Клієнт / споживач перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

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

- належну якість отримуваної фінансової посередницької послуги та обслуговування;

- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

- захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про фінансові послуги, про КС 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";
- відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків фінансової послуги, відповідно до закону;
- інші права, передбачені законодавством, цим Порядком, іншими внутрішніми документами КС та/або договором.

2.4. Клієнт / споживач з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

- відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- звертатися у разі необхідності до КС за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- надавати на вимогу КС достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з КС, у тому числі з метою дотримання КС вимог законодавства;
- інші обов'язки, передбачені законодавством, цим Порядком, іншими внутрішніми документами КС та/або договором.

3. Порядок інформування клієнтів / споживачів про умови та порядок надання КС фінансових послуг

3.1. Клієнт / споживач має право доступу до інформації, право на отримання якої закріплене в чинному законодавстві України.

3.2. КС надає повну, точну та достовірну інформацію клієнту / споживачу щодо фінансової послуги з дотриманням вимог законодавства України та несе визначену законодавством України відповідальність за ненадання, надання не в повному обсязі або поширення недостовірної інформації про діяльність КС під час інформування клієнта / споживача.

3.3. КС забезпечує актуальність та зрозумілість інформації про фінансову послугу та діяльність КС.

3.4. КС під час надання інформації споживачу зобов'язана дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

3.5. Поширення інформації про фінансові та/або супровідні послуги, що вводять в оману, забороняється.

3.6. КС, під час надання фінансової послуги з надання споживчих кредитів та/або із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, в разі використання інформації третіх осіб (результатів досліджень, рейтингів, класифікацій або інших аналогічних за змістом даних) надає (розкриває) споживачу інформацію про виконавця дослідження (прізвище, власне ім'я, по батькові або найменування особи), дату проведення та/або дату розкриття інформації про дослідження, інформацію про назву видання, у якому опубліковані результати дослідження, та гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено результати дослідження (за наявності).

3.7. Інформування клієнтів / споживачів здійснюється:

Така інформація повинна включати інформацію, передбачену:

- ч. 2 ст. 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії";

- ч. 3 ст. 35 Закону України "Про кредитні спілки";
- ч. 1 та 8 ст. 9, ч. 3 ст. 20 ч. 3 ст. 23, п. 6² розділу IV "Прикінцеві та перехідні положення" Закону України "Про споживче кредитування"
- пп. 2 п. 48¹ глави 3, п. 59, 61 глави 5 Положення НБУ № 199;
- Положенням НБУ № 100;
- Положенням НБУ № 112;
- п. 26 Положення НБУ № 79;
- п. 10 Положення про використання електронного підпису та електронної печатки, затверджене постановою Правління Національного банку України від 20.12.2023 р. № 172.

3.10. На веб-сайті КС може бути розміщення інформація, передбачена ч. 4 ст. 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії".

Розміщення відповідної інформації на веб-сайті КС вважається належним виконанням вимоги щодо визначеної абзацом другим п. 3.19. цього Порядку письмової форми надання інформації.

3.12. КС забороняється використовувати веб-сайт та/або інформацію на веб-сайті, що може вводити клієнтів / споживачів в оману.

3.13. КС забезпечує інформаційну доступність приміщень для обслуговування клієнтів із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення шляхом розміщення інформації в такому приміщенні, в/на устаткуванні, у вебресурсі у формах і засобах, які дають можливість вільного одержання й оброблення цієї інформації, а також самостійного орієнтування, пересування таким приміщенням, використання устаткування та вебресурсу людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення.

3.14. Рекламою у сфері фінансових послуг визнається реклама:

- КС або іншої особи, яка відповідно до закону має право надавати фінансові послуги, та її діяльності;

- фінансових послуг, що надаються або надання яких планується КС, іншими особами, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги.

Інформація у сфері фінансових послуг, яка відповідно до законодавства підлягає обов'язковому розміщенню та оприлюдненню, не вважається рекламою.

3.15. Недобросовісна реклама у сфері фінансових послуг забороняється.

3.16. Під час інформування клієнтів / споживачів шляхом поширення реклами, включаючи рекламу на іншому веб-сайті, КС повинна дотримуватися вимог, передбачених:

- ч. 4 ст. 24 Закону України "Про рекламу";
- ст. 7 Закону України "Про споживче кредитування";
- Положенням НБУ № 100;
- Положенням НБУ № 112.

3.17. КС заборонено рекламувати правові конструкції, наслідком яких є передання третім особам права на здійснення діяльності з надання фінансових послуг та/або перекладення своєї відповідальності на третю особу (на підставі договорів франшизи, комерційної концесії, партнерства, консультаційних послуг, інших правочинів).

3.18. КС на вимогу клієнта / споживача зобов'язана надати йому:

- 1) інформацію, передбачену ч. 4 ст. 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" в порядку, передбаченому абзацом другим п. 3.19. цього Порядку;

- 2) проєкт договору про надання фінансової послуги, в тому числі проєкт договору про споживчий кредит, у формі паперового або електронного документа (за вибором клієнта / споживача).

Положення підпункту 2 цього пункту не застосовується, якщо КС у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення договору, в тому числі договору про споживчий кредит, з клієнтом / споживачем.

3.19. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги, крім договору про споживчий кредит, КС повідомляє споживачу інформацію, передбачену ч. 5 ст. 7 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії".

Така інформація надається клієнту / споживачу в письмовій формі (у формі паперового або електронного документа), у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання

посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті (веб-сторінці) надавача фінансових послуг та/або посередника, та/або надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта та/або програмний застосунок або в інший спосіб за домовленістю з клієнтом.

3.20. До укладення договору про споживчий кредит КС надає інформацію споживачу, передбачену ч. 2 - 3 ст. 9 Закону України "Про споживче кредитування".

Така інформація надається споживачу відповідно до порядку, передбаченому ч. 4 - 7 ст. 9 Закону України "Про споживче кредитування".

3.21. КС до укладення договору про споживчий кредит на вимогу споживача надає йому пояснення з метою забезпечення можливості оцінити, чи адаптовано договір до його потреб та фінансового стану, зокрема шляхом роз'яснення інформації, що надається відповідно до п. 3.20 цього Порядку, істотних характеристик запропонованих послуг та наслідків для споживача, зокрема у разі невиконання ним зобов'язань за таким договором.

Надання таких пояснень, роз'яснень, інформації в належному та зрозумілому вигляді та ознайомлення з передбаченою цим пунктом інформацією підтверджуються у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг").

3.22. Протягом строку дії договору про фінансові послуги КС надає клієнту / споживачу інформацію, передбачену ч. 7 ст. 9 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії".

Протягом дії строку договору вкладу (депозиту) КС на вимогу члена КС надає інформацію з облікового запису (картки) члена кредитної спілки за результатами проведення операції з вкладами (депозитами) члена КС [прийом або повернення вкладу (депозиту)].

Протягом дії строку договору вкладу (депозиту) без зазначення строку зберігання (на вимогу) КС надає клієнту / споживачу інформацію, передбачену ч. 2 ст. 1061 ЦК України.

Протягом строку дії договору про споживчий кредит КС надає споживачу інформацію, яка передбачена, та у порядку, який передбачений, ст. 11 Закону України "Про споживче кредитування", п. 13, 14 Положення НБУ № 100, а також на вимогу члена КС надає інформацію з облікового запису (картки) члена кредитної спілки за результатами проведення операції з видачі кредиту / погашення заборгованості за кредитом члена КС.

Перелік та строки надання інформації з облікового запису (картки) члена кредитної спілки визначаються внутрішнім документом КС, який регламентує порядок надання інформації членам КС.

3.23. Після припинення дії договору про надання фінансової послуги, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого договору, клієнт / споживач за письмовим запитом має право отримати від КС інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених договором.

При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта в повному обсязі за договором про надання фінансової послуги надається клієнтові / споживачу КС у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту клієнта / споживача.

Така інформація за договором про споживчий кредит надається у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача).

3.24. Інформація надається клієнту / споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що клієнт / споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

КС під час поширення (розкриття) інформації споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб повинна додержуватися вимог Положення НБУ № 100.

4. Порядок розгляду КС звернень членів КС - фізичних осіб, споживачів фінансових послуг, інших фізичних осіб

4.1. Громадяни України мають право звернутися до КС, посадових осіб КС відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються її статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

4.2. Член КС - фізична особа, споживач, інші фізичні особи (надалі - заявник) мають право звертатися до КС державною мовою усно чи письмово.

КС може також брати до розгляду звернення іншими мовами.

4.3. Звернення може бути усним чи письмовим.

4.4. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником особисто чи уповноваженою ним особою, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, чи законним представником (надалі - представник) із зазначенням дати.

До звернення, підписаного представником, обов'язково додається копія документу, яким підтверджуються повноваження представника, засвідчена у встановленому законодавством порядку.

У зверненні, надісланому з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку (надалі - електронне звернення) також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

4.5. Контактні дані КС для прийому звернень заявників:

адреса для листування _____;

електронна пошта _____;

контактний номер телефону _____, графік прийому звернень за номером телефону: будні з ____ до _____, вихідні та святкові дні звернення не приймаються.

4.6. Усне звернення викладається заявником на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку зазначеному у п. 4.5. цих Правил.

Усні звернення, отримані під час розмови з заявником опрацьовуються працівником КС, який безпосередньо отримав звернення.

Якщо усне звернення заявника не відноситься до компетенції працівника КС, який безпосередньо отримав звернення, таке звернення записується (реєструється) працівником КС, який безпосередньо отримав звернення, та передається на розгляд керівнику / працівнику КС, до компетенції якого відноситься звернення.

4.7. Для запису на особисту зустріч з керівником КС заявники подають запити за допомогою засобів телефонного зв'язку чи електронної пошти, зазначеними у п. 4.5. цих Правил.

Про дату та час особистої зустрічі з керівником КС заявник повідомляється відомими КС засобом зв'язку з заявником.

4.8. Письмові звернення надсилається поштою або передається заявником до КС особисто чи через представника.

Електронне звернення надсилається з використанням засобів електронної пошти, зазначеними у п. 4.5. цих Правил.

4.9. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному КС або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявнику, який подав звернення.

Забороняється направляти скарги заявника для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

4.10. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню, та дії КС щодо таких звернень:

- звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених 4.4. цих Правил - звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження;

- звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою - звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять днів від дня його надходження;

- письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне звернення) - рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник КС, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

- повторні звернення до одного й того ж органу КС від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті - рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник КС, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

- скарга на рішення, що оскаржувалось, подана зі спливом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням - рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник КС, про що повідомляється особі, яка подала звернення;

- звернення осіб, визнаних судом недієздатними - рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник КС, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

4.11. Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, який встановлюється внутрішніми документами КС, які визначають правила організації діловодства та архівного зберігання документів у КС.

4.12. КС, посадові особи КС зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

4.13. Керівники та посадові особи КС, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

4.14. Скарга на дії чи рішення КС, посадової особи КС подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі КС, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги на рішення загальних зборів членів КС вирішуються в судовому порядку.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі КС вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою КС, що розглядає скаргу.

4.15. У випадках, передбачених законодавством, звернення громадян розглядаються першими керівниками КС особисто.

4.16. 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, керівник КС або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.17. КС, посадові особи КС розглядають звернення громадян не стягуючи плати.

4.18. Відповіді на звернення надаються державною мовою, якщо інше не встановлено законом.

4.19. У разі незгоди громадянина з наданою КС відповіддю на звернення, громадян має право звернутися до Національного банку України, зокрема направити відповідне звернення на сторінці "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

5. Контроль КС за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

5.1. КС не залучає третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, проте залишає за собою таке право.

5.2. У випадку залучення третіх осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості КС приймає заходи щодо врегулювання цього питання у своїх внутрішніх документах .

6. Порядок укладення договору у формі електронного документа

6.1. КС не укладає договори у формі електронного документа, проте залишає за собою таке право.

6.2. У випадку прийняття рішення про запровадження системи укладання договорів у формі електронного документа КС приймає заходи щодо врегулювання цього питання у своїх внутрішніх документах .

6.2. Електронний договір, в залежності від виду договору, повинен містити умови, передбачені законодавством України для певних видів договорів, зокрема, Цивільним кодексом України, Законом України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", Законом України "Про кредитні спілки", Законом України "Про споживче кредитування", Положенням про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженим постановою Правління Національного банку України від 03.11.2021 р. № 113, Положення про вимоги до договору про надання послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, що укладається між кредитними спілками та споживачами, затвердженим постановою Правління Національного банку України від 05.09.2025 р. № 111.

6.3. Електронний договір укладається відповідно до загального порядку укладання договорів про надання фінансових послуг, передбаченому Правилами про надання фінансових послуг КС, з врахуванням особливостей, визначеними цим розділом.

6.4. Електронний договір надається клієнту для підписання після здійснення належної перевірки клієнта відповідно до вимог Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення" та нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

6.5. Для ідентифікації автора електронного договору використовується електронний підпис.

Для підтвердження достовірності походження та цілісності електронного документа може використовуватися електронна печатка КС.

Порядок використання електронного підпису та електронних печаток визначається внутрішнім документом КС, який регламентує застосування електронного підпису.

Накладанням електронного підпису та/або електронної печатки останнім підписувачем чи створювачем електронної печатки завершується створення електронного договору.

6.6. Підписувач, який накладає на електронний договір електронний підпис, цим самим засвідчує, що ознайомився з усім текстом договору, повністю зрозумів його зміст, не має заперечень до тексту договору (або його заперечення внесені як окремий реквізит договору) і свідомо застосовував свій електронний підпис.

6.7. Підписання електронного договору здійснюється _____ за допомогою сервісу електронного документообігу "Вчасно".

6.8. Примірник договору, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються фізичній особі–клієнту одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

Відправлення та одержання примірника електронного договору та додатків до нього (за наявності) здійснюються у погоджений фізичною особою–клієнтом спосіб, зазначений в електронному договорі, у порядку, передбаченому Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а саме _____ (наприклад, за допомогою сервісу електронного документообігу "Вчасно").

6.9. У разі якщо електронний договір укладається шляхом приєднання, він складається з публічної частини договору та індивідуальної частини договору, у тому числі у вигляді заяви про приєднання, підписанням якої клієнт приєднується до договору в цілому.

Публічна частина електронного договору оприлюднюється та повинна бути доступною для ознайомлення клієнтів на веб-сайті (веб-сторінці) КС, включаючи його мобільну версію, і надається клієнту в момент підписання електронного договору у спосіб, обраний ним із запропонованих КС, який дає змогу встановити дату надання такого договору, з використанням контактних даних, зазначених клієнтом. Усі редакції публічної частини електронного договору повинні зберігатися на веб-сайті (веб-сторінці) КС із зазначенням строку їх дії у порядку та протягом строку, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України, але не менше трьох років з дати припинення дії останнього з договорів у відповідній редакції.

Індивідуальна частина договору повинна містити інформацію, передбачену частиною другою статті 9 Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії", у тому числі шляхом посилання на відповідні умови, викладені у публічній частині договору.

Надання клієнту примірника індивідуальної частини електронного договору та додатків до неї (за наявності) здійснюється у погоджений клієнтом спосіб, зазначений у договорі про надання фінансової послуги, у порядку, передбаченому Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг", а саме _____ (наприклад, за допомогою сервісу електронного документообігу "Вчасно").

6.10. Електронна версія договору повинна бути в форматі, який відображається на екранах різних технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності (зміст тексту договору не втрачено і не змінено з моменту його укладення) та читабельності.

6.11. КС зберігає електронні договори на електронних носіях інформації у формі, що дає змогу перевірити їх цілісність на цих носіях.

Строк зберігання електронних договорів на електронних носіях інформації повинен бути не меншим від строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері.

У разі неможливості зберігання електронних договорів на електронних носіях інформації протягом строку, встановленого законодавством для відповідних документів на папері, КС вживає заходів щодо дублювання документів на кількох електронних носіях інформації та здійснює їх періодичне копіювання відповідно до порядку обліку та копіювання документів, встановленого законодавством. Якщо неможливо виконати зазначені вимоги, електронні договори повинні зберігатися у вигляді копії договору на папері (у разі відсутності оригіналу цього договору на папері). При копіюванні електронного договору з електронного носія інформації обов'язково здійснюється перевірка цілісності даних на цьому носії.

При зберіганні електронних договорів обов'язкове дотримання таких вимог:

- 1) інформація, що міститься в електронних договорах, повинна бути доступною для її подальшого використання;
- 2) має бути забезпечена можливість відновлення електронного договору у тому форматі, в якому він був створений, відправлений або одержаний;
- 3) у разі наявності повинна зберігатися інформація, яка дає змогу встановити походження та призначення електронного договору, а також дату і час його відправлення чи одержання.

7. Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг

7.1. У межах досудового врегулювання спору кожен споживач фінансових послуг КС має право звернутися до КС, як надавача фінансових послуг, зі скаргою.

Скарги подаються та розглядаються в порядку та строки, передбачені законодавством України та цим Порядком.

Скарги споживачів приймаються за адресою:

адреса для листування _____;

електронна пошта _____.

7.2. Споживач фінансових послуг також має право звернутись за захистом його прав до спеціально уповноважених органів України, зокрема:

- Національного банку України, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

адреса 01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9

телефон 0 800 505 240

електронна пошта nbu@bank.gov.ua

сайт <https://bank.gov.ua>

- Головного управління Держпродспоживслужби _____

адреса _____

телефон _____

електронна пошта _____

сайт _____

7.3. Відповідно до ст. 55 Конституції України права та свободи людини захищаються судом. Кожному гарантується право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. Порядок звернення до суду встановлений чинним процесуальним законодавством України, зокрема, Цивільним процесуальним кодексом України.

8. Заключні положення

8.1. Цей Порядок набуває чинності з моменту його затвердження Наглядовою радою КС.

8.2. У випадку невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, або внесенням змін до чинних, цей Порядок буде діяти лише в частині, яка не суперечить законодавству України, до внесення відповідних змін до цього Порядку.

8.3. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються чинним законодавством України та іншими внутрішніми документами КС.