



**CAPITAL
BUSINESS
GROUP**

ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП»
ЄДРПОУ 39008619
04071, м. Київ,
вул. Нижній Вал, 19-21
capital.business.gr@gmail.com
http://c-b-g.company

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказ № 0305-23 від 03.05.2023 року

ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП»

Директор Мокряк О.О.



**Порядок
взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів
ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП»**

1. Загальні положення

- 1.1.** Цей Порядок взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів (далі – «Порядок») розроблено ТОВ «КЕПІТАЛ БІЗНЕС ГРУП» (далі – «Установа») з метою визначення політики обслуговування споживачів фінансових платіжних послуг з переказу коштів.
- 1.2.** Порядок містить наступні терміни:
- Веб-сайт** – веб-сторінки з інформацією про Установу або інформацією щодо послуг Установи, розміщені Установою за адресою <https://c-b-g.company/>.
- Внутрішні правила** – внутрішній нормативний документ Установи «Внутрішні правила про порядок надання фінансових платіжних послуг з переказу коштів без відкриття рахунків», актуальну редакцію якого Установа оприлюднює на Веб-сайті.
- Звернення** – викладене споживачем та адресоване Установі в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі звернення, пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга тощо.
- Споживач** (споживач платіжних послуг з переказу коштів) – фізична особа, яка отримує або має намір отримати платіжну послугу з переказу коштів у Установи для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.
- Інші терміни вживаються в цьому Порядку у розумінні чинного законодавства України.
- 1.3.** Порядок розроблено відповідно до чинного законодавства України, зокрема:
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»,
 - Закону України «Про захист прав споживачів»,
 - Закону України «Про звернення громадян»,
 - Закону України «Про платіжні послуги»,
 - Положення Національного банку про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджене Постановою Правління НБУ №153 від 24.12.2021,
 - інших нормативно-правових актів.
- 1.4.** Порядок є обов'язковими до виконання для всіх працівників Установи, які прямо або опосередковано та відповідно до посадових інструкцій задіяні у наданні Установою платіжних послуг.
- 1.5.** Відповідальним за виконання положень цього Порядку є керівник Установи.

2. Права та обов'язки Установи та Споживача

- 2.1.** Установа при наданні фінансових платіжних послуг має такі права та обов'язки:
- обов'язок забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи зі Споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
 - обов'язок забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або антиконкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
 - обов'язок своєчасно надавати Споживачу необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема, про вартість такої послуги, про Установу, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;
 - обов'язок забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;

- обов'язок забезпечувати захист фінансових засобів (електронних платіжних засобів, персональних даних та інформації про Споживача) Споживача від шахрайства та зловживань;
- обов'язок забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації Споживачів;
- обов'язок забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- обов'язок 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;
- обов'язок запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- обов'язок розглядати звернення Споживачів у строки, встановлені законодавством, договором або цим Порядком, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- право вимагати від Споживача інформацію та документи, які, відповідно до законодавства, Установа має право вимагати та отримувати з метою ідентифікації, перевірки або здійснення інших дій по відношенню до Споживача.
- інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання платіжних послуг.

2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової платіжної послуги від Установи має такі права та обов'язки:

- право на своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про платіжну послугу та про Установу у визначеному законодавством обсязі, достатньому для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- право на належну якість отримуваної платіжної послуги та обслуговування;
- право на конфіденційність під час отримання платіжної послуги та інформації про надання платіжної послуги, крім випадків, встановлених законом;
- право на відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення прав Споживача та його законних інтересів, право на досудове вирішення спорів щодо надання фінансових платіжних послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- право на прийняття добровільного рішення про отримання платіжної послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- обов'язок відповідально обирати платіжну послугу та ознайомлюватися з інформацією про умови та порядок її надання перед отриманням послуги;
- обов'язок враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням платіжної послуги;
- право звертатися у разі необхідності до Установи за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- обов'язок надавати на вимогу Установи достовірну та актуальну інформацію (зокрема, документи, що її підтверджують), необхідну для отримання фінансових платіжних послуг та під час виконання договору, укладеного з Установою, у тому числі з метою дотримання Установою вимог законодавства;
- інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання платіжних послуг.

3. Порядок розгляду звернень Споживачів

- 3.1.** Звернення Споживачів розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про звернення громадян». Звернення Споживачів, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.
- 3.2.** Основними принципами розгляду звернень в Установі є:
- неупередженість;
 - об'єктивність;
 - дотримання вимог чинного законодавства;
 - строковість;
 - швидкість та злагодженість реагування;
 - попередження можливості виникнення подібних ситуацій у майбутньому;
 - забезпечення Споживачам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.
- 3.3.** Звернення Споживача можуть бути усними або письмовими.
- Усне звернення** надається Споживачем:
- засобами телефонного голосового зв'язку;
 - засобами голосового зв'язку у месенджері (спеціальному мобільному додатку, призначеному для обміну інформацією у голосовому та/або текстовому вигляді). Вартість дзвінків або інтернет-трафіку під час усних звернень сплачує Споживач за власний кошт, відповідно до тарифів оператора телекомунікацій Споживача.
- Письмове звернення** (у паперовій або електронній формі) надсилається Споживачем:
- поштою;
 - електронною поштою;
 - у текстовому вигляді у месенджері.
- 3.4.** Будь-яке звернення має бути надіслане через/на визначені на Веб-сайті контактні дані Установи (номери телефонів, поштову адресу, адресу електронної пошти, реквізити у месенджерах тощо).
- 3.5.** У зверненні Споживачем має бути зазначено:
- прізвище, ім'я, по батькові Споживача;
 - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
 - телефон та/або поштову (електронну) адресу Споживача або інші контактні дані;
 - у разі якщо звернення стосується певної платіжної операції – наявні у Споживача реквізити платіжної операції (номер, дата, сума тощо);
 - інші відомості, які, на думку Споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.
- 3.6.** У разі відсутності у зверненні Споживача будь-яких зі вказаних даних – Установа має запросити у Споживача інформацію, якої не вистачає.
- 3.7.** Звернення складається Споживачем у довільній формі, його зміст (зокрема, спосіб викладення) та форма (зокрема, почерк) має дозволити Установі точно та однозначно зрозуміти суть такого звернення. Установа звільняється від відповідальності у разі, якщо звернення Споживача не було розглянуте або було розглянуте у невідповідні строки у разі, якщо звернення складено та/або оформлене у спосіб та по формі, що ускладнює розуміння його суті.

- 3.8.** Письмове звернення, яке надсилається у паперовому вигляді, повинно бути підписано власноручним підписом заявника, надруковано або написано від руки розбірливим і чітким почерком. Письмове звернення, яке надсилається дистанційними каналами зв'язку в електронному вигляді, повинно містити реквізити відправника такого звернення (адресу електронної пошти, номер телефону, аккаунт у месенджері тощо) та чітко ідентифікувати заявника за такими реквізитами.
- 3.9.** Під час усного звернення Споживач має повідомити працівнику Установи дані, які дозволяють ідентифікувати його, зокрема, інформацію відповідно до п.3.5 Порядку.
- 3.10.** Звернення, яке не підлягає розгляду:
- звернення, надане без зазначення обов'язкових реквізитів та без дотримання вимог;
 - звернення, надане без викладення суті звернення або викладене у незрозумілій формі та формі;
 - звернення, не підписане автором (у разі якщо це вимагається), а також таке, з якого неможливо встановити авторство або будь-які інші реквізити заявника;
 - повторне звернення від одного і того ж Споживача з одного і того ж питання, якщо попереднє звернення було вирішено по суті або знаходиться у стадії вирішення;
 - звернення особи, визнаної судом недієздатною.

3.11. Реєстрація звернень.

Звернення, які надходять до Установи, реєструються в день їх надходження до Установи, шляхом унесення відомостей до журналу реєстрації звернень Споживачів (користувачів) (далі – «Журнал»).

Журнал ведеться із забезпеченням цілісності, конфіденційності та доступності інформації, що міститься в ньому.

Журнал ведеться у формі та за змістом відповідно до вимог, визначених нормативно-правовими актами Національного банку.

Журнал ведеться уповноваженими працівниками Установи, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень Споживачів.

3.12. Опрацювання звернень Споживачів здійснюється відповідальними працівниками Установи.

3.13. У разі надходження усного звернення, якщо для вирішення порушеного питання, перевірки вказаної Споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, Установа пропонує заявнику надати звернення у письмовому вигляді та, у разі необхідності, надати додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

3.14. Терміни розгляду та надання відповіді на звернення, залежно від категорії звернення:

Категорія звернень	Термін надання відповіді
Звернення, що не вимагають додаткового вивчення.	до 3 робочих днів з дати отримання
Звернення, що вимагають додаткового вивчення.	до 6 робочих днів з дати отримання
Складні звернення, що вимагають надсилання додаткових запитів та/або проведення розслідувань.	до 10 робочих днів з дати отримання

3.15. Строки, зазначені у п.3.14 Порядку, розраховуються з моменту отримання звернення або з моменту отримання повного обсягу інформації/документів, достатніх для розгляду звернення. Якщо звернення (або повний обсяг інформації щодо звернення)

надійшло у неробочий/святковий день, то датою отримання такого звернення вважається перший наступний робочий день.

- 3.16. Датою виконання звернення є дата надання остаточної (такої, що не передбачає подальшу взаємодію, листування тощо з предмету даного звернення) відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернення надається працівниками Установи, до функціональних обов'язків яких відноситься розгляд звернень Споживачів.
- 3.17. Відповідь на звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли Споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою (крім російської) та працівник Установи володіє такою іноземною мовою на рівні, достатньому для надання зрозумілої, компетентної відповіді.
- 3.18. При наявності одночасно кількох звернень від одного Споживача (повторних, додаткових), Установа має право оформити одну відповідь на всі звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення, щодо яких надаються пояснення/інформація/відповідь.
- 3.19. Установа розглядає звернення Споживачів, не стягуючи з них плати за це (безоплатно).
- 3.20. Задля вирішення власного питання Споживач також має право звернутися до Національного банку через розділ офіційного Інтернет-представництва НБУ «Звернення громадян» (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>).
- 3.21. Подання звернення до Установи або Національного банку України не позбавляє права Споживача на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.
- 3.22. Посадові особи (працівники) Установи несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляді звернення, порушення строків розгляду звернення, а також за інші порушення прав Споживачів, у відповідності до чинного законодавства України.

4. **Особливості порядку розгляду звернень та взаємодії зі Споживачами у разі окремих видів звернень**

- 4.1. Порядок взаємодії між Установою та Споживачем у випадку шахрайства (підозри шахрайства) або загрози безпеці виконання платіжної операції (в тому числі з використанням платіжного інструменту) – відповідає загальній процедурі взаємодії зі Споживачем, з урахуванням наступного:
 - звернення Споживача щодо випадку шахрайства або загрози безпеці розглядається працівниками Установи, які мають відповідний фах, компетенцію та досвід у сфері інформаційної безпеки;
 - звернення Споживача щодо випадку шахрайства або загрози безпеці розглядається першочергово, а про результати розгляду та прийняті рішення Споживач повідомляється негайно;
 - у разі необхідності повідомлення Споживача про випадок шахрайства або загрози безпеці, Споживач повідомляється невідкладно, а для передачі повідомлення використовується будь-який наявний спосіб зв'язку;
 - у разі виникнення інцидентів з використанням платіжних карток Установа надає Споживачу інформацію щодо порядку вирішення спору, обміну додатковою інформацією щодо платіжної операції, проведення арбітражного диспуту відповідно до правил міжнародної платіжної системи, платіжна картка якої використовувалася, а також відповідно до Внутрішніх правил Установи, та проводить консультації щодо інших питань на вимогу Споживача;

- Установа прикладає всіх можливих зусиль для забезпечення взаємодії зі Споживачами на випадок шахрайства або загрози безпеці у цілодобовому режимі та без вихідних.
- 4.2. Порядок взаємодії між Установою та Споживачем у випадку здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій (в тому числі з використанням платіжного інструменту) та порядок звернення Споживача за відшкодуванням збитків, завданих у результаті таких платіжних операцій – відповідає загальній процедурі взаємодії зі Споживачем, з урахуванням наступного:**
- звернення Споживача щодо випадку здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій розглядається працівниками Установи, які мають відповідний фах, компетенцію та досвід у сфері інформаційної безпеки;
 - звернення Споживача щодо випадку здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій розглядається першочергово, а про результати розгляду та прийняті рішення Споживач повідомляється негайно;
 - у разі необхідності повідомлення Споживача про випадок здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій, Споживач повідомляється невідкладно, а для передачі повідомлення використовується будь-який наявний спосіб зв'язку;
 - Установа проводить внутрішнє розслідування щодо здійснення кожної неакцептованої, помилкової, неналежної платіжної операції та за результатами такого розслідування надає інформацію у відповідному обсязі Споживачу, в тому числі може рекомендувати Споживачу ініціювати відповідний розгляд за правилами платіжної системи або звернутися із відповідною заявою до свого обслуговуючого банку/банку-емітента платіжної картки;
 - у разі виникнення інцидентів з використанням платіжних карток Установа надає Споживачу інформацію щодо порядку вирішення спору, обміну додатковою інформацією щодо платіжної операції, проведення арбітражного диспуту відповідно до правил міжнародної платіжної системи, платіжна картка якої використовувалася, а також відповідно до Внутрішніх правил Установи, та проводить консультації щодо інших питань на вимогу Споживача;
 - у разі виявлення вини Установи, що призвело до завдання збитків в результаті здійснення неакцептованої, неналежної, помилкової платіжної операції: Установа проводить ідентифікацію Споживача в обсязі, необхідному для встановлення належності користувача за платіжною операцією; Споживач надає письмову заяву щодо відшкодування збитків, складену у довільній формі та підписану у звичайний спосіб або за допомогою кваліфікованого електронного підпису в разі подання заяви в електронному вигляді; Установа здійснює відшкодування збитків у порядку та строки відповідно до вимог законодавства та внутрішніх нормативних документів Установи;
 - особливості порядку розгляду звернень Споживачів за неналежними та помилковими платіжними операціями викладено у Внутрішніх правилах Установи;
 - Установа прикладає всіх можливих зусиль для забезпечення взаємодії зі Споживачами на випадок здійснення неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій у цілодобовому режимі та без вихідних.
- 4.3. Порядок взаємодії між Установою та Споживачем з питань щодо оскарження платіжних операцій, здійснених з використанням платіжного інструменту – відповідає загальній процедурі взаємодії зі Споживачем, з урахуванням наступного:**

- у разі оскарження неакцептованих, помилкових, неналежних платіжних операцій застосовуються відповідні положення п.4.2 цього Порядку;
 - особливості порядку оскарження Споживачами платіжних операцій, здійснених з використанням платіжного інструменту, викладено у Внутрішніх правилах Установи.
- 4.4. Порядок взаємодії між Установою та Споживачем під час розгляду звернення (скарги, повідомлення, заяви) Споживача щодо виявлених ним фактів міскодингу** відносно суб'єктів господарювання – контрагентів Установи – відповідає загальній процедурі взаємодії зі Споживачем, з урахуванням наступного:
- отримавши таке звернення, Установа у строк до 10 робочих днів проводить розслідування щодо фактів, викладених у зверненні;
 - за результатами розслідування Установа повідомляє Споживача щодо його результатів;
 - Установа вживає заходів для усунення випадків міскодингу та запобігання міскодингу у подальшому (перелік заходів визначено Внутрішніх правил).

5. Контроль Установи за діями осіб, залучених Установою

- 5.1.** З метою отримання та розгляду звернень Споживачів, здійснення контактів, обслуговування та взаємодії зі Споживачами Установа може залучати відповідну особу, яка надає подібну підтримку, технологічні та інші послуги, послуги кол-центру тощо (далі – «Партнер»).
- 5.2.** Установа здійснює контроль за залученим Партнером відповідно до вимог цього Порядку, таким чином, щоб вимоги, встановлені цим Порядком до Установи, у частині повноважень Партнера виконувалися Партнером повністю.
- 5.3.** Установа укладає з Партнером відповідний договір, у якому права та обов'язки сторін зазначені відповідно до актуальної редакції цього Порядку.
- 5.4.** Умовами договору між Установою та Партнером має бути передбачено проведення Установою вибіркових перевірок діяльності Партнера з питань обслуговування Споживачів, які можуть передбачати, зокрема (але не виключно): проведення співбесід з працівниками Партнера з метою встановлення їхніх професійних якостей та знань щодо діяльності Установи, перегляд переписки, відповідей на звернення, прослуховування записів розмов за результатами усних звернень Споживачів, ознайомлення з іншою інформацією та документами, накопиченими Партнером за результатами розгляду звернень Споживачів тощо.
- 5.5.** Умовами договору між Установою та Партнером може бути передбачений обов'язок Партнера вести Журнал.
- 5.6.** Установа не залучає осіб з метою врегулювання простроченої заборгованості через характер фінансових послуг Установи, що не передбачає виникнення простроченої заборгованості з боку Споживачів.

6. Порядок укладення договору зі Споживачем

- 6.1.** Установа укладає договір зі Споживачем стосовно надання Споживачу платіжних послуг з переказу коштів (далі – «Договір») в електронній формі, з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Установи.
- 6.2.** Договір укладається шляхом надання пропозиції його укласти (оферти), адресованої від Установи до Споживача та її прийняття (акцепту) Споживачем.
- 6.3.** Установа розміщує текст Договору (оферти) на Веб-сайті Установи або на Веб-сайтах та у мобільних додатках постачальників товарів, робіт, послуг (у випадку використання

послуг Установи суб'єктами господарювання з метою отримання оплат/платежів за відповідні товари, роботи, послуги).

- 6.4. Місцем укладення Договору є місцезнаходження Установи.
- 6.5. Договір вважається укладеним з моменту одержання Установою відповіді (акцепту) від Споживача про прийняття пропозиції укласти Договір. Акцепт здійснюється шляхом вчинення Споживачем конклюдентних дій, які однозначно засвідчують бажання Споживача прийняти пропозицію укласти Договір.
- 6.6. Споживач має право в будь-який момент ознайомитися з умовами укладеного Договору.
- 6.7. Договір зі Споживачем має містити положення, передбачені законодавством, а також має бути наданий для ознайомлення та прийняття Споживачу у формі та у спосіб, передбачений законодавством.

7. Захист персональних даних Споживачів

- 7.1. Акцептуванням Договору Споживач як суб'єкт персональних даних добровільно надає свою згоду Установі на обробку персональних даних Споживача та підтверджує, що йому відомі його права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».
- 7.2. Установа має право на отримання, обробку та зберігання персональних даних Споживача та іншої інформації, якщо така стане відома Установі під час надання фінансових послуг, за умови отримання згоди Споживача на відповідні операції з його персональними даними, в тому числі з метою пропонування нових послуг або сервісів.
- 7.3. Споживачу гарантуються права, передбачені Законом України «Про захист персональних даних», з урахуванням статусу Установи у якості суб'єкта первинного фінансового моніторингу.
- 7.4. Установа з метою виконання Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», може здійснювати обробку персональних даних без отримання згоди Споживача.
- 7.5. Установа зобов'язується не передавати будь-яку інформацію, що стане відомою їй під час надання фінансових послуг, третім особам, крім тих, що залучені Установою та приймають участь у наданні фінансових послуг. Споживач акцептом Договору підтверджує надання згоди Установі на передачу його персональних даних та іншої інформації таким залученим третім особам.
- 7.6. Будь-які документи, що стосуються ідентифікації Споживача, будь-яка інформація про Споживача, дані його платіжної картки або іншого використаного Споживачем платіжного інструменту – є документами/інформацією з обмеженим доступом і зберігаються в електронному вигляді із застосуванням засобів захисту.
- 7.7. Методи захисту інформації про Споживачів, які застосовуються Установою:
 - інформація зберігається у шифрованому вигляді, з використанням засобів криптозахисту або алгоритмів хешування;
 - передача інформації здійснюється по захищених каналах з використанням протоколу TLS/IPSEC, що дозволяє шифрувати трафік;
 - доступ до інформації здійснюється лише працівниками з відповідними компетенціями та рівнем доступу та виключно за наявної службової необхідності;
 - забороняється модифікування або видалення інформації, що міститься у файлах або базах даних, як з боку працівників Установи, так і з боку програмних компонентів;
 - забезпечується контроль та відстеження будь-якої спроби доступу до інформації про Споживачів;

- дані платіжних карток відображаються у програмних засобах для працівників Установи у маскованому вигляді;
 - здійснюється регулярне резервне копіювання, реплікація інформації;
 - забороняється передача інформації про Споживачів будь-яким третім особам, крім суб'єктів первинного фінансового моніторингу (банків, небанківських надавачів платіжних послуг тощо) у разі надходження відповідного запиту.
- 7.8.** Установа може використовувати отриману контакту інформацію (поштова адреса, адреса електронної пошти, номер телефону тощо), зазначену Споживачем під час отримання фінансових послуг, з метою: надання квитанції, інформування про зміни в умовах надання фінансових послуг або умовах Договору (нові редакції Договору), повідомлення про нові послуги, уточнення інформації, зазначеної Споживачем під час отримання фінансових послуг, інформування Споживача про підстави ненадання фінансових послуг (невиконання переказу коштів), повідомлення про акції, маркетингові заходи, інформаційно-рекламні заходи або опитування.
- 7.9.** Установа має право на надання іншим надавачам платіжних послуг конфіденційної інформації, в тому числі тієї, яка містить банківську таємницю, комерційну таємницю, таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу. Споживач акцептом Договору підтверджує надання згоди Установі на передачу зазначеної інформації.
- 7.10.** Установа неухильно дотримується вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів, захисту персональних даних, надання фінансових платіжних послуг (в тому числі нормативно-правових актів НБУ), а також внутрішніх нормативних документів щодо таємниці надавача фінансових платіжних послуг, комерційної таємниці та конфіденційної інформації.
- 7.11.** Установа підтримує в актуальному стані цей Порядок, а також Договір зі Споживачем.

8. Прикінцеві положення

- 8.1.** Порядок набуває чинності з моменту його затвердження.
- 8.2.** Зміни до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Установу. Зміни та доповнення до Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.
- 8.3.** Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Установи. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Установи.
- 8.4.** Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Установи та на підставі вимог чинного законодавства України.
- 8.5.** У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства та прийняття нових нормативно-правових актів НБУ, або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України, нормативно-правовим актам НБУ.