

## **Порядок вирішення спорів та захист прав споживачів (переказ коштів)**

ТОВ «ФК АКТИНІЯ» у внутрішніх Правилах переказу коштів в національній валюті без відкриття рахунків ТОВ «ФК АКТИНІЯ» (нова редакція) (далі – Правила переказу коштів), публічному договорі, договорах на переказ коштів та інших договорах гарантує, що будь яка скарга або претензія платника/отримувача як то усна чи письмова, що може виникнути, буде розглянута Товариством. Товариством також будуть прийняті всі необхідні заходи щодо задоволення скарги чи претензії платника/отримувача, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою.

Захист прав Платника/Одержувача як споживача фінансових послуг з переказу коштів здійснюється відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

Спори між Товариством та платником/отримувачем вирішуються на підставі:

- Правил відповідної Платіжної системи, у якій здійснювався переказ коштів
- Правил переказу коштів
- положень Публічного договору (для фізичних осіб)
- положень договорів про переказ коштів (для суб'єктів господарювання)

Кожен споживач послуги з переказу коштів має право звернутися до Товариства як учасника Платіжної системи, а Товариство зобов'язане зафіксувати таке звернення у журналі звернень користувачів та розглянути його у строк до 3-х робочих днів.

Товариство протягом строків, визначених законодавством, за результатами розгляду скарги по суті:

- задовольняє її (за наявності обґрунтованих законних підстав) або
- відмовляє в її задоволенні, та надає відповідь на скаргу споживача

Всі суперечки, що виникають між платниками/отримувачами та Товариством, мають вирішуватися шляхом переговорів між сторонами. Якщо сторонам не вдається вирішити спірні питання шляхом переговорів в прийнятний для платника/отримувача спосіб і термін, вони вдаються до процедур, встановлених правилами відповідної Платіжної системи, у якій було здійснено переказ коштів, стосовно якого виникла суперечка, із залученням платіжної організації цієї Платіжної системи («Арбітражні процедури»).

У разі якщо правилами Платіжної системи Арбітражні процедури не передбачені, або їх проведення через будь-які причини неможливе, або ж Арбітражні процедури не дали результату, то спори вирішуються у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

Повідомляємо, що з метою забезпечення прав споживачів та обов'язків щодо здійснення переказу коштів у платіжних системах, відповідно до правил платіжних систем, у яких ТОВ «ФК АКТИНІЯ» приймає участь, може використовуватися гарантійні, компенсаційні або інші подібні платежі. З метою забезпечення захисту своїх прав платник/отримувач, окрім процедур, описаних вище, може звернутися до платіжної організації платіжної системи, через яку здійснювався переказ коштів.

Повідомляємо, що ТОВ «ФК АКТИНІЯ» не вимагає від платника/отримувача переказу коштів сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) такого договору, а також не стягує такі платежі, відшкодування, штрафні санкції. ТОВ «ФК АКТИНІЯ» не покладає на платника/отримувача переказу коштів сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також не стягує такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

Кожен платник/отримувач має змогу звернутися **зі скаргою до ТОВ «ФК АКТИНІЯ» через такі дистанційні канали:**

- електронна пошта [info@actinia.com.ua](mailto:info@actinia.com.ua) (надіслати звернення)
- адреса: 01014, м. Київ, вул. Болсуновська, 13-15 (надіслати лист разом із документами, що підтверджують порушення)

**Платник має змогу звернутись зі скаргою на дії Товариства до Національного банку України через такі дистанційні канали:**

- електронна пошта [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (надіслати звернення)
- адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 (надіслати лист разом із документами, що підтверджують порушення)
- більше інформації за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>