

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Директором  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ  
АДМІНІСТРАТОР ПЕНСІЙНИХ ФОНДІВ»

Додаток № 1 до  
Наказу № 1 від 29 січня 2021 р.

# **ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

*м. Київ*  
*2021*

## ЗМІСТ

1. Загальні положення .....	3
2. Вимоги до оформлення та подання звернень (скарг) .....	3
3. Порядок розгляду звернень (скарг).....	5
4. Заключні положення .....	6

## 1. Загальні положення

Даний Порядок визначає механізм захисту прав споживачів фінансових послуг - осіб, які мають намір отримати фінансову послугу, вкладників та/або учасників недержавних пенсійних фондів, адміністрування яких здійснює ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ АДМІНІСТРАТОР ПЕНСІЙНИХ ФОНДІВ» (надалі – «ТОВ «ВСЕАПФ» або «Адміністратор»), зокрема можливість та порядок позасудового розгляду скарг.

Даний Порядок розроблений з метою врегулювання процедури подання та розгляду звернень (скарг) споживачів фінансових послуг, з урахуванням Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про недержавне пенсійне забезпечення».

Для досягнення мети цього Порядку терміни та визначення вживаються у такому значенні:

*Скарга* - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями та/або бездіяльністю Адміністратора, його посадовими особами, та/або окремими працівниками Адміністратора.

*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.

У роботі зі зверненнями (скаргами) споживачів фінансових послуг Адміністратор забезпечує кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний їх розгляд з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених прав та запобігання надалі таким порушенням, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження.

Для забезпечення розгляду скарг Адміністратор визначає працівника, відповідального за розгляд скарг.

## 2. Вимоги до оформлення та подання звернень (скарг)

Звернення (скарга) може бути усним чи письмовим.

*Усне звернення (скарга)* викладається заявником:

- на особистому прийомі у приміщенні Адміністратора за адресою: **04119, м. Київ, вул. Білоруська, 23, літера "А"**
- або
- за телефонами: **0-800-501-925, (044) 207-02-97**

*Письмове звернення (скарга)* може бути надане заявником наступним чином:

- надіслане поштою за адресою: **04119, м. Київ, вул. Білоруська, 23, літера "А" (а/с 98)**
- передано Адміністратору особисто або через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства, за адресою: **04119, м. Київ, вул. Білоруська, 23, літера "А"**
- відправлено електронне звернення (скарга) з використанням мережі Інтернет через Персональний кабінет на сайті <https://service.vseapf.com.ua/>
- відправлено електронне звернення (скарга) на електронну адресу: [info@vseapf.com.ua](mailto:info@vseapf.com.ua)

Особистий прийом громадян здійснюється у приміщенні Адміністратора у робочі дні згідно наступного графіку:

З понеділка по п'ятницю з 9<sup>00</sup> до 18<sup>00</sup>

Субота на неділя - вихідні



У зверненні (скарзі) має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника,
- місце проживання заявника,
- суть порушеного питання (скарги).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями **не пізніше як через десять днів** від дня його надходження

Якщо питання, порушені у зверненні (скарзі), стосуються індивідуального пенсійного рахунку вкладників та/або учасників недержавних пенсійних фондів, адміністрування яких здійснює ТОВ «ВСЕАПФ» (надалі «Вкладник/учасник НПФ»), (наприклад, відомостей про суми належних учаснику НПФ пенсійних коштів, інформації щодо пенсійних виплат, відомостей про визначення прав на пенсійні виплати, інформації для обчислення розміру цих виплат та ін.), які ведуться Адміністратором в системі персоніфікованого обліку, та/або невиконання умов пенсійного контракту та/або договору про здійснення пенсійних виплат, порушення термінів здійснення пенсійних виплат, та питань, що стосуються порушення прав та законних інтересів вкладників/учасників НПФ, заявник має надати інформацію та/або документи, які дають змогу ідентифікувати заявника (вкладника/учасника НПФ), та підтверджують право заявника на отримання такої інформації (у випадку, якщо заявник діє в інтересах вкладника/учасника НПФ за його уповноваженням. В цьому випадку звернення (скарга) також обов'язково має містити наступні дані:

- найменування недержавного пенсійного фонду, вкладником/учасником якого є заявник,
- дату народження вкладника/учасника НПФ,
- реєстраційний номер облікової картки платника податків вкладника/учасника НПФ (за наявності),
- номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів), дату видачі та орган, що його видав.

Також заявник має зазначити, яким чином він хоче отримати відповідь на своє звернення (поштою, за адресою, вказаною заявником у зверненні, на електронну поштову адресу або за допомогою засобів телефонного зв'язку, або особисто заявнику (уповноваженій особі заявника).

Скарга в інтересах вкладника/учасника НПФ за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

До звернення (скарги) додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються заявнику.



### 3. Порядок розгляду звернень (скарг)

**3.1.** Звернення (скарги) реєструються у журналі вхідних документів Адміністратора у день їх отримання. Електронні звернення, отримані після закінчення робочого дня Адміністратора, реєструються на наступний робочий день.

Усі звернення (скарги) на особистому прийомі Адміністратора також реєструються у день звернення. Якщо вирішити порушені в усному зверненні (скарзі) питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду заявник повідомляється письмово або усно, за бажанням заявника.

Усі зареєстровані скарги передаються працівнику, відповідальному за розгляд скарг не пізніше кінця робочого дня, в який було зареєстровано звернення (скарга).

Працівник, відповідальний за розгляд скарг, під час розгляду скарги повинен спілкуватися зі скаржником чітко, простою та зрозумілою мовою, та відповідати на скаргу без зайвої затримки.

За результатами вивчення скарги працівник, відповідальний за розгляд скарг, готує аргументовану відповідь, або повідомлення про залишення скарги без розгляду.

Рішення про залишення звернення (скарги) без розгляду приймається керівником Адміністратора або особою, що виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Відповідь на скаргу (або повідомлення про залишення скарги без розгляду) за підписом керівника Адміністратора, або особи, що виконує його обов'язки, надається заявнику шляхом, який він визначив у своєму зверненні (надсилається поштою за адресою вказаною заявником у зверненні, на електронну поштову адресу або за допомогою засобів телефонного зв'язку, або передається особисто заявнику (уповноваженій особі заявника), що підтверджується розпискою заявника або його уповноваженою особою).

#### *3.2. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню.*

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 (скарги) від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті та Адміністратор надав обґрунтовану відповідь на попереднє звернення (скаргу), за умови, що повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання.

Про залишення звернення (скарги) без розгляду повідомляється особі, яка подала звернення (скаргу), в термін **не більше п'яти днів** від дня його надходження.

У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Адміністратором, воно в термін **не більше п'яти днів** від дня його надходження повертається заявнику, який подав звернення, з відповідними роз'ясненнями.

#### *3.3. Термін розгляду звернень (скарг).*

Звернення (скарги) 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 Адміністратора 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 заявника термін розгляду може бути скорочено від встановленого у цьому пункті терміну.

#### 4. Заключні положення

У випадку незгоди заявника з прийнятим за скаргою рішенням Адміністратора, заявник має право звернутись до державного регулятора, який здійснює нагляд за діяльністю у системі накопичувального пенсійного забезпечення, **Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку (НКЦПФР)**.

**Контакти НКЦПФР:**

**01010, м. Київ, вул. Московська 8, к. 30.**

Канцелярія: +38 (044) 254 23 31

Звернення громадян: [office@nssmc.gov.ua](mailto:office@nssmc.gov.ua)

**“Гаряча лінія”** для громадян та підприємств: (044) 280-28-26

(понеділок – п’ятниця з 10.00 до 16.00, перерва з 13.00 до 14.00)

Субота та неділя – вихідні

**Подання скарги Адміністратору, не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.**