

Інформаційне забезпечення споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування
(загальна частина)

1.	Перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних фінансовою установою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» (надалі - фінансова установа, кредитодавець) споживачу (позичальнику)	- Договір (за програмою Кредит Стандарт) № __ про надання коштів в позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, - Договір (за програмою Кредит Плюс) № __ про надання коштів в позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту. ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» не надає мікrokредити (споживчі кредити на суму, що не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати)
2.	Гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ	Державний реєстр фінансових установ розміщено на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України https://kis.bank.gov.ua/
	Повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем фінансової установи про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системах дистанційного обслуговування фінансової установи	--- Системи дистанційного обслуговування в ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» відсутні.
	Про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них)	<p>На виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI (із змінами), надалі – ЗУ «Про захист персональних даних», ТОВ «ФК» ПРОСТО МАНІ», як володілець, розпорядник персональних даних самостійно вживає заходів щодо забезпечення захисту персональних даних на всіх етапах їх обробки, у тому числі за допомогою організаційних та технічних заходів.</p> <p>Метою обробки ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» персональних даних є: здійснення статутної діяльності, надання фінансових послуг, забезпечення реалізації трудових правовідносин, здійснення господарської діяльності, ведення відповідного обліку та звітності.</p> <p>Обробка персональних даних здійснюється відкрито і прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеним цілям такої обробки.</p> <p>Обробка персональних даних здійснюється для конкретних і законних цілей, визначених за згодою суб'єкта персональних даних, або у випадках, передбачених законами</p>

України, у порядку, встановленому законодавством. Забороняється обробка персональних даних, вимога щодо захисту яких встановлена законом, за допомогою технології хмарних обчислень та ЦОД, що розміщені за межами адміністративно-територіальних кордонів України, на тимчасово окупованій території та/або належать суб'єктам, діяльність яких підпадає під дію Закону України "Про санкції" та стосовно яких прийнято рішення про застосування санкцій в Україні та/або іншій країні світу, а також при недотриманні вимог, визначених Законом України "Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах"

У відповідності до ст. 11 ЗУ «Про захист персональних даних» підставами для обробки персональних даних є:

- 1) згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних;
- 2) дозвіл на обробку персональних даних, наданий володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;
- 3) укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- 4) захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;
- 5) необхідність виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом;
- 6) необхідність захисту законних інтересів володільця персональних даних або третьої особи, якій передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод суб'єкта персональних даних у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси.

На підставі Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» № 361-IX від 06.12.2019 р. (із змінами) ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» є суб'єктом первинного фінансового моніторингу. Обробка персональних даних відповідно до вимог вищевказаного Закону здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних.

При цьому ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ», як суб'єкт первинного фінансового моніторингу, розміщенням цієї інформації на цьому сайті повідомляє споживача про покладені зобов'язання щодо обробки персональних даних для цілей запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Склад та зміст персональних даних мають бути відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної мети їх обробки.

Первинними джерелами відомостей про фізичну особу є: видані на її ім'я документи; підписані нею документи; відомості, які особа надає про себе.

Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання їх випадкових втрати або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

Організаційні заходи охоплюють:

- визначення порядку доступу до персональних даних працівників володільця/розпорядника;
- визначення порядку ведення обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них;
- розробку плану дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій;
- регулярне навчання працівників, які працюють з персональними даними.

Володільць/розпорядник веде облік працівників, які мають доступ до персональних даних суб'єктів. Володільць/розпорядник визначає рівень доступу зазначених працівників до персональних даних суб'єктів. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх частини) суб'єктів, які необхідні йому у зв'язку з виконанням своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

Усі інші працівники володільця/розпорядника мають право на повну інформацію лише стосовно власних персональних даних.

Працівники, які мають доступ до персональних даних, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків.

Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата надання зобов'язання відповідним працівником.

Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

У разі звільнення працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними суб'єктів, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять персональні дані суб'єктів, передаються іншому працівнику.

Володільць/розпорядник веде облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них. З цією метою володільцем/розпорядником зберігається інформація про:

- дату, час та джерело збирання персональних даних суб'єкта;
- зміну персональних даних;
- перегляд персональних даних;
- будь-яку передачу (копіювання) персональних даних суб'єкта;
- дату та час видалення або знищення персональних

даних;

- працівника, який здійснив одну із указаних операцій;
- мету та підстави зміни, перегляду, передачі та видалення або знищення персональних даних.

Володільець/розпорядник персональних даних самостійно визначає процедуру збереження інформації про операції, пов'язані з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них. У випадку обробки персональних даних суб'єктів за допомогою автоматизованої системи така система автоматично фіксує вказану інформацію. Ця інформація зберігається володільцем/розпорядником упродовж одного року з моменту закінчення року, в якому було здійснено зазначені операції, якщо інше не передбачено законодавством України.

Персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) мають оброблятися у такий спосіб, щоб унеможливити доступ до них сторонніх осіб.

З метою забезпечення безпеки обробки персональних даних вживаються спеціальні технічні заходи захисту, у тому числі щодо виключення несанкціонованого доступу до персональних даних, що обробляються та роботі технічного та програмного комплексу, за допомогою якого здійснюється обробка персональних даних.

У відповідності до ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

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) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) 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;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних

		<p>даних до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду;</p> <p>9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;</p> <p>10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;</p> <p>11) відкликати згоду на обробку персональних даних;</p> <p>12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;</p> <p>13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.</p> <p>Персональні дані не повинні зберігатися довше, ніж це необхідно для мети їх обробки, але в будь – якому випадку не довше строку зберігання даних, визначеного згодою суб'єкта персональних даних, якщо інше не передбачено законом або іншим підзаконним нормативно – правовим актом.</p> <p>Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань з обробки ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» персональних даних суб'єкт персональних даних має право звертатися за адресою: м. Київ, Кловський узвіз, буд. 7, приміщення 28, шляхом особистого звернення або в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису.</p> <p>Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних здійснює Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, громадська приймальня/Секретаріат розташовані за адресою: 01008, м. Київ, вул. Інституцька, 21/8, тел. Секретаріату: (044) 253-75-89; тел. гарачої лінії: 0-800-501-720, офіційний сайт: www.ombudsman.gov.ua.</p>
	<p>Відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту (надалі – Договір), а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів</p>	<p>Договір може бути припинений та/або достроково розірваний за взаємною згодою Сторін шляхом підписання додаткової угоди/договору.</p> <p>Договір може бути розірваний з ініціативи кредитодавця у разі надання позичальником недостовірної інформації для укладення Договору та у разі відкриття провадження судом по справам з майновими вимогами до позичальника чи відкриття виконавчого провадження з майновими вимогами до позичальника, виявлення інших боргів позичальника.</p> <p>Договір може бути достроково розірваний з ініціативи позичальника у випадку невиконання кредитодавцем зобов'язань по перерахуванню позики відповідно до умов Договору.</p> <p>Позичальник має право розірвати Договір лише за умови дострокового повернення позики та сплати процентів за користування позикою з розрахунку терміну фактичного користування позикою.</p> <p>Протягом чотирнадцяти календарних днів з дня укладення Договору споживач має право відмовитися від Договору пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. Про намір відмовитися від Договору споживач повідомляє фінансову компанію у письмовій формі. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від Договору споживач зобов'язаний повернути</p>

		<p>фінансовій компанії грошові кошти, одержані згідно з Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою Договором.</p> <p>Вищезазначене право на відмову не застосовується щодо договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за якими забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів; споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від договору про споживчий кредит згідно частини шостої ст. 15 Закону України «Про споживчий кредит» № 1734-VIII від 15.11.2016 р. (із змінами). Споживач має право на дострокове повернення споживчого кредиту як повністю, так і частково, зі сплатою процентів за весь час фактичного користування споживчим кредитом.</p>
	<p>Порядок розгляду фінансовою установою звернень (скарг) споживачів щодо послуги споживчого кредиту, який має включати посилання на розділ "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку</p>	<p>У відповідності до Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02 жовтня 1996 року (надалі – ЗУ «Про звернення громадян») споживачі послуги з надання споживчого кредиту мають право звернутися до ТОВ «ФК «ПРОСТО МАНІ» (надалі – фінансова установа) із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються його статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.</p> <p>Під зверненнями слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p><u>Оформлення звернення та його подання:</u></p> <p>Звернення адресуються фінансовій установі або її керівнику (директору), до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненнях питань.</p> <p>Звернення може бути усним чи письмовим.</p> <p>Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку, тел. "гарячі лінії": 0-800-330-721, та записується (реєструється) посадовою особою.</p> <p>Письмове звернення надсилається поштою або передається споживачем до фінансової установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).</p> <p>У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) 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</p>

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.

Розгляд звернення:

Фінансова установа зобов'язана розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача про результати розгляду.

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

Споживач має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань.

Подання звернення до фінансової компанії або до Національного банку України не позбавляє споживача на звернення до суду з метою захисту своїх прав та інтересів.

Споживач може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу.

Скарга в інтересах споживача за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

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

Термін розгляду звернень споживачів:

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 фінансової установи встановлює 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.

Фінансова установа розглядає звернення споживачів, не стягуючи плати.

Особистий прийом споживачів:

Директор фінансової установи зобов'язаний проводити особистий прийом споживачів.

Для особистого прийому споживач повинен заздалегідь записатися на особистий прийом до керівника фінансової установи за телефоном: 0-800-330-721, та надати наступні відомості:

- прізвище, ім'я, по батькові,
- місце проживання або адреса, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція,
- номер контактної телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку,
- зміст порушеного питання.

Про заплановану дату і час особистого прийому споживач повідомляється за контактним номером телефону.

Особистий прийом проводиться за адресою: м. Київ, Кловський узвіз, буд. 7, приміщення 28.

Усі звернення споживачів на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду споживачу повідомляється письмово або усно, за бажанням споживача.

Розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>