

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Є ГРОШІ»  
(ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»)**

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Наказ директора

ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»

№73-3 від «30» грудня 2025 року

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Є ГРОШІ»**

**м. Дніпро - 2025 р.**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг (надалі - «Порядок») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «Є ГРОШ» (надалі – «Товариство») визначає права та обов'язки Товариства та споживачів фінансових послуг, правила розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг, контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості та інші аспекти взаємодії Товариства та споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений у відповідності до Конституції України, Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджених Постановою Національного банку України № 199 від 29.12.2023р. та інших нормативно-правових актів Національного Банку України, що регулюють правила взаємодії надавачів фінансових послуг із споживачами.

1.3. Порядок застосовується до взаємовідносин із споживачами щодо тих фінансових послуг, право на надання яких має Товариство.

1.4. Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає опублікуванню на вебсайті Товариства не пізніше наступного робочого дня після дати набрання ним чинності із зазначенням такої дати, та діє до моменту набуття чинності іншою редакцією Порядку.

## 2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

2.1. У цьому Порядку нижченаведені терміни вживаються в такому значенні:

2.1.1. Фінансова послуга - операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів.

2.1.2. Споживач фінансових послуг (споживач) - фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

2.1.3. Інформація про послугу - відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики послуги.

2.1.4. Ідентифікація - заходи, що вживаються Товариством для встановлення особи споживача шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

2.1.5. Ідентифікаційні дані - сукупність даних, що дає змогу однозначно встановити особу споживача, а саме: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, дату народження, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, дату видачі та орган, що його видав, відомості про місце проживання або місце перебування, реєстраційний номер облікової картки платника податків, номер (та за наявності - серію) паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, чи номер паспорта із записом про відмову від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків в електронному безконтактному носії, унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (за наявності). Якщо за звичаями національної меншини, до якої належить особа, прізвище або по батькові не є складовими імені, зазначаються лише складові імені.

2.1.6. Верифікація - заходи, що вживаються Товариством з метою перевірки (підтвердження) належності споживачу отриманих Товариством ідентифікаційних даних та/або з

метою підтвердження даних, що дають змогу встановити кінцевих бенефіціарних власників чи їх відсутність.

2.1.7. Близькі особи - члени сім'ї Позичальника, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням Позичальника.

2.1.8. Договір – домовленість між Товариством та споживачем, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків та оформлена в електронній чи паперовій формі.

2.1.9. Електронний підпис одноразовим ідентифікатором – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних споживачем та пересилаються Товариству.

2.1.10. Інформаційно-комунікаційна система (або «ІКС») – сукупність інформаційних та електронних комунікаційних систем Товариства, яка працює в форматі сайтів чи мобільних застосунків, в рамках якої реалізуються технології обробки інформації з використанням технічних та програмних засобів, і які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле та використовуються Товариством та споживачем для укладання електронних договорів відповідно до вимог законодавства, що регулює організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції.

2.1.11. Особистий кабінет – сукупність захищених сторінок, що формуються споживачу в момент його реєстрації в Інформаційно-комунікаційній системі (особистий розділ споживача), за допомогою якого споживач здійснює повну взаємодію з Товариством, має постійний доступ до електронного договору та додаткових угод до нього, свого Графіка платежів та до іншої інформації/документів, пов'язаних з наданням Товариством фінансових послуг. Доступ до Особистого кабінету здійснюється споживачем після авторизації, яка проходить шляхом введення Логіна і Пароля та шляхом коректного введення споживачем отр-пароля, надісланого Товариством на номер телефону споживача, що має юридичне значення ідентифікації споживача в Інформаційно-комунікаційній системі Кредитодавця в розумінні ч.8 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію».

2.1.12. Звернення - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), запити і скарги.

2.1.13. Вебсайт Товариства – сторінка в мережі Інтернет <https://e-groshi.com/>.

2.1.14. Захищена категорія осіб - військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України; військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби; члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти; особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти.

2.2. Інші терміни вживаються в Порядку відповідно до чинного законодавства України.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА**

3.1. Товариство зобов'язано розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується на його власному веб-сайті.

3.2. Товариство повинно підтримувати інформацію, розміщену на власному веб-сайті, в актуальному стані.

3.3. Товариство зобов'язано забезпечувати належну та безперебійну роботу власного веб-сайту та Інформаційно-комунікаційної системи.

3.4. Товариство розміщує інформацію на власному веб-сайті державною мовою. Одночасно допускається розміщення інформації іншою мовою (іншими мовами).

3.5. На вимогу споживача Товариство зобов'язано в порядку, визначеному законодавством, надати інформацію, право на отримання якої визначено законом.

3.6. Товариству забороняється покладати на споживача фінансових послуг 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) споживачем фінансових послуг такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

3.7. Забороняється покладати на споживача фінансових послуг сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

3.8. Товариство зобов'язано на виконання вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», здійснювати належну перевірку нових клієнтів, а також існуючих клієнтів.

3.9. При розгляді звернень споживачів Товариство зобов'язано об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати отримані заяви чи скарги та повідомляти споживача про результати їх перевірки.

3.10. Товариство зобов'язано неухильно дотримуватись умов договорів про надання фінансових послуг, укладених зі споживачами.

3.11. Товариство має право вимагати від споживачів виконання вимог законодавства, що регулює надання фінансових послуг та взаємодію Товариства зі споживачами та внутрішніх документів, розроблених Товариством у відповідності до чинного законодавства України та затверджених ним.

3.12. Товариство має право відмовити споживачу в наданні фінансової послуги у випадках та в порядку, встановлених чинним законодавством України і внутрішніми документами Товариства.

3.13. Товариство має право вимагати від споживача пройти процедури ідентифікації та верифікації перед укладанням договорів про надання фінансових послуг, внесення до них змін або надання споживачу інформації про стан розрахунків чи іншої інформації за укладеними договорами про надання фінансових послуг.

3.14. Товариство має право розробляти та запроваджувати акційні пропозиції та/або програми лояльності, з метою популяризації та просування послуг Товариства на фінансовому ринку в Україні, формування і підтримки стабільного рівня зацікавленості та обізнаності споживачів щодо отримання фінансових послуг Товариства.

3.15. Товариство має право поширювати рекламу про діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, та умови отримання таких послуг.

3.16. У разі порушення споживачем умов договорів про надання фінансових послуг, Товариство має право:

3.16.1. Застосувати до споживача заходи відповідальності, передбачені договором;

3.16.2. У визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих порушенням зобов'язання;

3.16.3. Унесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися фінансовою установою під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому;

3.16.4. Відступити права вимоги за договором;

3.16.5. Звернутися за захистом своїх порушених споживачем прав до суду.

3.17. В порядку, встановленому чинним законодавством України, Товариство має право взаємодіяти зі споживачами, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансової послуги та які надали згоду на таку взаємодію, з питань врегулювання простроченої заборгованості.

3.18. Товариство має право здійснювати пошук інформації у відкритих джерелах та інтернет-ресурсах, запитувати інформацію у бюро кредитних історій відносно споживача для виконання вимог укладених договорів про надання фінансових послуг та нормативних актів Національного

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ**

4.1. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги споживач зобов'язаний ознайомитись з умовами і правилами її надання на веб-сайті Товариства, а також надати Товариству підтвердження такого ознайомлення у випадках та в порядку, передбачених законодавством України.

4.2. У разі необхідності отримання додаткових роз'яснень щодо умов та правил надання фінансової послуги споживач повинен звернутись за такими роз'ясненнями до Товариства до моменту укладення договору про надання фінансової послуги.

4.3. З метою укладення та/або виконання договору про надання фінансової послуги споживач зобов'язаний надати Товариству повну та достовірну інформацію про себе та повідомляти Товариство про зміну такої інформації в порядку, передбаченому чинним законодавством України, внутрішніми документами Товариства та/або умовами укладеного договору про надання фінансової послуги.

4.4. З метою укладення та/або виконання договорів про надання фінансових послуг споживач повинен надавати Товариству документи або належні копії документів, необхідні для проведення ідентифікації та/або верифікації споживачів.

4.5. Споживач зобов'язаний неухильно дотримуватись умов договорів про надання фінансових послуг, укладених з Товариством.

4.6. Споживач зобов'язаний не розголошувати третім особам інформацію про умови укладених з Товариством договорів про надання фінансових послуг, про стан розрахунків за такими договорами, а також Пароль Особистого кабінету третім особам, крім випадків, передбачених законодавством України.

4.7. Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про послугу, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним послуги.

4.8. Споживач має право на належну якість обслуговування, у тому обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

4.9. Споживачі мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами, повідомленнями та пропозиціями.

4.10. Споживач, який звернувся із заявою чи скаргою до Товариства має право:

4.10.1. Особисто викласти аргументи, які викладені у заяві чи скарзі;

4.10.2. подавати додаткові матеріали до звернення;

4.10.3. користуватися послугами адвоката;

4.10.4. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

4.10.5. захист своїх прав державою.

#### **5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

5.1. Інформація, що надається споживачу, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

5.2. Товариство під час надання інформації споживачу зобов'язано дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

5.3. Ідентифікація та верифікація споживача здійснюються до встановлення ділових відносин, вчинення правочинів, проведення фінансової операції.

5.4. Товариству забороняється вступати в договірні відносини зі споживачами у разі, коли виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від власного імені.

5.5. Товариству під час надання фінансових послуг забороняється вступати в договірні відносини з анонімними особами. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається

анонімним і розгляду не підлягає.

5.6. Товариство повідомляє правоохоронні органи про виявлені факти протиправних дій споживачів, які можуть містити ознаки злочинів.

5.7. Товариство розглядає звернення споживачів не стягуючи плати.

5.8. Споживачі можуть звернутися до Товариства:

5.8.1. особисто за місцезнаходженням Товариства у робочі дні в робочий час;

5.8.2. через особистий кабінет у разі укладання договору у формі електронного договору та реєстрації споживача у Інформаційно-комунікаційній системі Товариства;

5.8.3. звернутися по телефону;

5.8.4. з використанням мережі Інтернет, у тому числі на електронну пошту (електронне звернення) та/або шляхом заповнення форми скарги на веб-сайті Товариства.

5.8.5. надіслати звернення поштою.

5.9. Відомості про контактні дані та робочий час Товариства опубліковані на його веб-сайті.

5.10. Звернення може бути усним чи письмовим.

У разі, якщо звернення стосується питань щодо належності особи до захищеної категорії осіб – таке звернення додатково має відповідати вимогам Порядку прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії осіб, чинна редакція якого публікується на Сайті Товариства та доступна для ознайомлення необмеженому колу осіб.

5.11. При усному зверненні по телефону або з використанням мережі Інтернет споживач, який має ділові відносини із Товариством, повинен пройти процедуру ідентифікації.

5.12. У разі якщо споживач під час надання усного звернення застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Товариства, який приймає дане звернення, може припинити спілкування з таким споживачем.

5.13. У письмовому зверненні має бути зазначено:

5.13.1. Прізвище, ім'я, по батькові,

5.13.2. Місце проживання споживача,

5.13.3. За наявності укладеного договору – його номер і дату укладання;

5.13.4. Спосіб надання відповіді;

5.13.5. Підпис заявника;

5.13.6. Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

5.14. До звернення повинні бути прикладені документи, необхідні для розгляду скарги (наприклад копія чеку у разі вирішення питання щодо оплати послуг Товариства споживачем).

5.15. Споживач має право подати звернення як особисто, так і через свого представника за умови надання разом зі зверненням документів, підтверджуючих повноваження представника.

5.16. Товариство розглядає лише оригінали письмових звернень.

5.17. Звернення споживачів реєструються в електронному журналі вхідної кореспонденції Товариства в день їх реєстрації з присвоєнням вхідного номеру.

5.18. Електронні звернення споживачів, що надійшли до Товариства у вихідний, святковий день або в неробочий час реєструються в журналі вхідної кореспонденції Товариства в перший після цього робочий день.

5.19. Конверт, в якому було надіслано звернення (та супровідні документи у разі наявності) за необхідності зберігається разом зі зверненням.

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

5.21. Під час розгляду звернення Товариство має право запитати у споживача будь-яку необхідну інформацію або документи, необхідні для належного розгляду звернення. У випадку відмови споживача надати додаткові пояснення та документи, звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

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

5.23. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

5.24. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, термін вирішення питань, порушених у зверненні, продовжується, але він не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.25. За результатами розгляду усного звернення та/або звернення, направленого через месенджери, за наявності у працівника всієї необхідної інформації споживачу надається відповідь у спосіб, в якому було отримано таке звернення, невідкладно, або у строк погоджений під час розмови. В разі відсутності у працівника всієї необхідної інформації та/або навичок для розгляду звернення працівник повідомляє Споживача про способи подання такого звернення на адресу Товариства для розгляду відповідальним структурним підрозділом.

5.26. За результатами розгляду письмового звернення споживачу надається відповідь у спосіб, викладений споживачем у зверненні.

5.27. Повідомлення, які подаються споживачами за допомогою веб-сайту <https://e-groshi.com/> без використання особистого кабінету, подаються споживачами, які мають укладені договори з Товариством з питань, що стосуються виконання цих договорів та/або споживачами та іншими особами - з питань, що не пов'язані безпосередньо з виконанням договорів, зокрема щодо якості обслуговування, отримання інформації, роботи веб-сайту, дій працівників Товариства чи інших аспектів діяльності Товариства. Такі повідомлення для їх розгляду повинні мати заповнені споживачами обов'язкові поля формуляра на веб-сайті. Такі комунікації не є офіційними зверненнями у розумінні законодавства про звернення громадян та опрацьовуються в межах внутрішніх процедур Товариства.

5.28. Подання повідомлення за допомогою веб-сайту <https://e-groshi.com/> без використання особистого кабінету не позбавляє права споживача звернутися до Товариства іншим способом або звернутися до відповідних держаних органів.

5.29. Повідомлення, які подаються споживачами за допомогою веб-сайту <https://e-groshi.com/> без використання особистого кабінету, не реєструються у журналі вхідної кореспонденції Товариства. За результатами їх розгляду працівники Товариства надають відповідь споживачам шляхом телефонного дзвінка та/або іншим погодженим засобом комунікації.

5.30. У разі необхідності у споживача отримати відповідь Товариства у письмовому (електронному) вигляді, споживачу необхідно звернутися до Товариства із письмовим зверненням згідно п. 5.13. цього Положення, направленого на адресу електронної пошти та/або за місцезнаходженням Товариства.

5.31. Звернення, скарги, повідомлення тощо, подані до Товариства, не позбавляє споживача права звернутися за захистом своїх прав до інших установ, у тому числі і до суду.

5.32. Захист прав споживачів здійснюють центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

5.33. Споживач фінансових послуг також має право додатково звернутися до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг наступним чином:

5.33.1. За адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;

5.33.2. Подати звернення на електронну пошту: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);

5.33.3. Звернутись за номером телефону: 0 800 505 240;

5.33.4. Перейти за посилання на розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

5.34. Крім цього, споживач фінансових послуг має право звернутись зі зверненням до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

5.35. Звернення за питань належності особи до захищеної категорії осіб розглядається у порядку, встановленому Порядком прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії, при цьому відповідь на таке звернення надається у порядку та у строки, визначені цим Порядком.

## **6. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

6.1. У разі залучення Товариством до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, Товариство здійснює контроль за такими особами у порядку, визначеному чинним законодавством та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

6.2. Про залучених осіб до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє споживачів шляхом розміщення відповідної інформації на власному веб-сайті та у визначеному порядку – Національний банк України.

6.3. У разі залучення Товариством до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, договори на надання фінансових послуг, укладені Товариством зі споживачами повинні містити в собі відомості про це у обов'язку, визначеному чинним законодавством та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

6.4. Товариство здійснює перевірку відповідності законодавству залучених осіб шляхом витребування від них документів та отримання інформації від відкритих джерел інформації.

6.5. Залучення осіб до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості повинно здійснюватися на підставі договорів, які мають містити в собі порядок контролю за діяльністю залучених осіб та положення про відповідальність.

6.6. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній.

6.7. У разі залучення для врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію, Товариство здійснюють контроль за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

6.7.1. установлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

6.7.2. надання колекторською компанією Товариству в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

6.8. Товариство у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

6.9. У разі залучення Товариством до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, призначається працівник або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених осіб.

6.10. Товариство має право розробляти на підставі чинного законодавства та нормативно-правових актів національного Банку та затверджувати окремі внутрішні документи про порядок контролю за особами, залученими до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості.

6.11. Призначений працівник або працівники призначеного підрозділу повинні здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених осіб, та у разі виявлення порушень у



діяльності залученої особи формувати аналітичну інформацію щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи для застосування до залученої особи заходів відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

6.12. Про виявлені порушення у діяльності залучених осіб Товариство повідомляє Національний Банк України у визначеному нормативно-правовими актами Національного Банку України порядку.

6.13. Загальний контроль за діями працівників Товариства, залучених до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, здійснює директор Товариства або особа, яка виконує обов'язки директора під час його тимчасової відсутності.

6.14. Поточний контроль за діями працівників Товариства, залучених до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюють керівники відповідних структурних підрозділів Товариства, яким такі працівники безпосередньо підпорядковані.

6.15. Питання щодо притягнення працівників Товариства, залучених до надання фінансових послуг та врегулюванні простроченої заборгованості до дисциплінарної відповідальності приймає директор.

6.16. У разі вчинення працівником Товариства залученим до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості вчинку, що має ознаки адміністративного та/або кримінального правопорушення чи злочину, директор Товариства забезпечує передачу інформації про це правоохоронним органам.

6.17. За працівниками Товариства, залученим до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, Товариство здійснюють контроль у порядку, визначеному внутрішніми документами Товариства, зокрема шляхом:

6.17.1. у формі прослуховування запису телефонних розмов працівників Товариства зі споживачами фінансових послуг;

6.17.2. повідомлення директора про виявлені порушення;

6.17.3. вжиття до працівників, щодо яких виявлено порушення, заходів, передбачених чинним законодавством та внутрішніми документами Товариства, розроблених у відповідності з ним.

6.18. За скаргою споживачів на дії працівників, залучених до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, проводиться перевірка фактів, викладених у скарзі.

6.19. У разі виявлення порушень законодавства або внутрішніх документів Товариства, допущених працівником Товариства під час надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, такий працівник зобов'язаний негайно усунути виявлені порушення, а Товариство вживає всіх можливих заходів задля поновлення порушених прав та законних інтересів споживача.

## **7. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУ**

7.1. У формі електронного документу Товариством укладаються договори про надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту.

7.2. Договори про надання інших фінансових послуг, на надання який Товариство має діючі ліцензії, укладаються у формі паперового документу.

7.3. Перед отриманням кредиту споживач отримує інформацію про Товариство та його послуги згідно ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», ЗУ «Про споживче кредитування», Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою Національного банку України від 05.10.2021 р. №100, Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженого Постановою Національного банку України від 05.11.2021 р. №114 та Правил надання коштів та банківських металів у кредит.

7.4. Для отримання кредиту споживач самостійно здійснює реєстрацію на веб-сайті Товариства у спосіб, визначений Товариством, за наслідком чого отримує облікові дані (логін та пароль) до Особистого кабінету.

7.5. Після реєстрації Особистого кабінету споживач формує та подає за визначеною

Товариством формою заявку на отримання кредиту.

7.6. Поданням заявки споживач у повному обсязі підтверджує та погоджується зі згодами та зобов'язаннями, викладеними у Додатку №1 до внутрішніх Правил надання коштів та банківських металів у кредит та обізнаний з відповідальністю за їх порушення. У разі незгоди з хоча б одною із зазначених у Додатку №1 до Правил умов або їх невідповідності фактичним обставинам заявка споживачем не подається.

7.7. У заявці вказуються повні, точні та достовірні особисті дані, які необхідні Товариству для прийняття рішення про надання чи ненадання кредиту. Товариство має право також вимагати від споживача надати додаткову інформацію, документи та/або відомості, необхідні для підтвердження повноти, точності та достовірності інформації, зазначеної в заявці. Ненадання таких документів або відомостей або зазначення споживачем неповних, неточних чи недостовірних даних є підставою у відмові у розгляді заявки та видачі кредиту.

7.8. Поданням заявки споживач підтверджує, що ознайомлений з повідомленням про володільця та розпорядника персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, мету їх обробки, права споживача, визначені законодавством про захист персональних даних, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються персональні дані враховуючи також інформацію про транскордонну передачу персональних даних, про спосіб обробки персональних даних, а також про те, що Товариство має право передавати персональні дані споживача, повністю або частково, третім особам без повідомлення про це споживача з метою належного виконання своїх обов'язків відповідно до норм чинного законодавства України.

7.9. Ідентифікація та верифікація споживача здійснюється Товариством згідно з вимогами постанови Національного банку України «Про затвердження Положення про здійснення установами фінансового моніторингу» № 107 від 28.07.2020 р. шляхом використання одного з таких способів:

7.9.1. пред'явлення оригіналу документа власником у його особистій присутності;

7.9.2. за допомогою Системи BankID НБУ;

7.9.3. шляхом отримання електронної копії ідентифікаційного документа;

7.9.4. отримання копії ідентифікаційного документа та довідки про присвоєння РНОКПП (якщо немає необхідної інформації в ідентифікаційному документі), засвідченої КЕП власника ідентифікаційного документа;

7.9.5. отримання через Систему BankID НБУ ідентифікаційних даних.

7.10. За результатами заповнення заявки здійснюється одночасна перевірка дійсності та аутентифікація Платіжної карти споживача відповідно до стандартів відповідних платіжних систем.

7.11. Рішення про надання чи відмову у наданні кредиту приймається Товариством на підставі обробки персональних даних споживача, зазначених в заявці, та будь-якої додаткової інформації, наданої споживачем, чи отриманої Товариством з інших відкритих джерел (бюро кредитних історій, реєстру судових рішень, реєстру боржників тощо).

7.12. Обов'язковою умовою для укладення договору є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій».

7.13. У випадку наявності факту попереднього отримання споживачем кредиту від Товариства та належного його погашення, заявка на новий кредит розглядається Товариством за скороченою процедурою, без необхідності введення тих даних, які не зазнали змін після отримання та виконання умов першого кредиту, з дотриманням вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

7.14. Обробка Інформаційно-комунікаційною системою Товариства заявки не є укладенням електронного договору і не має наслідком обов'язок Товариства надати кредит споживачу, а також не обмежує права Товариства зменшити розмір кредиту, вказаний у заявці. Сума кредиту визначається Товариством на основі оцінки фінансового стану та кредитоспроможності споживача.

7.15. Відмова в наданні кредиту можлива, в тому числі, але не виключно, у таких випадках:

7.15.1. при заповненні заявки споживачем вказані недостовірні та/або неповні та/або помилкові дані;

7.15.2. ненадання споживачем інформації для проведення належної перевірки та/або відмови від проведення верифікації особи споживача, відповідно до вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;

7.15.3. ненадання споживачем документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством та/або внутрішніми документами Товариства;

7.13.4. ненадання споживачем згоди на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»;

7.13.5. у разі порушення процедури визнання споживача банкрутом або за наявності інших обставин, які явно свідчать про те, що наданий споживачеві кредит своєчасно не буде повернений;

7.15.6. в інших випадках відповідно до внутрішніх документів Товариства та/або чинного законодавства України.

7.16. Товариство інформує споживача про прийняте рішення щодо видачі кредиту або смс-повідомленням на телефонний номер споживача та/або електронним листом на електронну пошту споживача, та/або відповідним повідомленням в Особистому кабінеті.

7.17. За затримку в надходженні повідомлення про прийняте рішення, спричинене проблемами в роботі електронних та/або телефонних служб і сервісів, Товариство відповідальності не несе.

7.18. У випадку схвалення заявки на отримання кредиту, Інформаційно-комунікаційна система Товариства генерує електронний договір, що є офертою та містить усі істотні умови, про що інформує споживача в Особистому кабінеті, а також шляхом надсилання відповідного повідомлення на номер телефону споживача та/або електронним листом на електронну пошту, вказану в заявці.

7.19. Договір надається споживачу для підписання після здійснення належної перевірки Позичальника відповідно до вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» та нормативних актів Національного Банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

7.20. Ознайомившись та погоджуючись з усіма істотними умовами електронного договору, споживач надає згоду на укладення електронного договору шляхом направлення повідомлення Товариству, яке підписується відповідно до абзацу 2 статті 12 Закону України «Про електронну комерцію», а саме: шляхом введення у спеціальному полі під акцептом, який містить усі істотні умови електронного договору, Одноразового ідентифікатора, який відповідає вимогам п. 3 ч. 1 ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію» та натиснення кнопки підписання Договору. Вказана кнопка є активною лише після введення коректного Одноразового ідентифікатора. Зазначений ідентифікатор генерується Товариством в Інформаційно-комунікаційній системі та надсилається споживачу шляхом СМС-повідомлення. Укладення договору без зазначення коректного СМС-ідентифікатора, отриманого споживачем, є неможливим.

7.21. Після підписання електронного повідомлення споживачем зазначене повідомлення надходить в Інформаційно-комунікаційну систему Товариства та свідчить/повідомляє Товариство про те, що споживач надав згоду (акцептував) на пропозицію (Оферту) Товариства щодо укладання електронного договору зі споживачем. Після зазначених дій електронний договір між Товариством та споживачем вважається укладеним і Товариство здійснює дії, передбачені умовами укладеного електронного договору щодо надання кредиту.

7.22. Введення Одноразового ідентифікатора вважається проставленням електронного підпису з одноразовим ідентифікатором в електронному договорі його сторонами відповідно до Закону України «Про електронну комерцію».

7.23. У випадку відправлення договору в Особистий кабінет споживач приймає та підтверджує, що дані Особистого кабінету є його контактними даними, які були ним зазначені під час укладення договору та які дають можливість споживачу переглядати укладений договір, завантажити на свій персональний комп'ютер або інший пристрій, створити копію на паперовому носії і таким чином отримати його у формі, що унеможливило зміну його змісту.

7.24. Електронний договір та всі додатки до нього мають таку саму юридичну силу для

сторін, як документи, складені на паперових носіях та скріплені власноручними підписами сторін, тобто вчинені в простій письмовій формі.

7.25. Одразу після підписання електронного договору, його примірник у вигляді візуалізованої форми, яка не дає можливості внести до нього зміни, відображається в Особистому кабінеті. Примірник електронного договору вважається отриманим споживачем з моменту відображення електронного договору в Особистому кабінеті.

## **8. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

8.1. Об'єктами захисту є персональні дані, які обробляються в Товаристві.

8.2. Персональні дані осіб, які обробляються в Товаристві, можуть використовуватися виключно тими працівниками Товариства, які за змістом своїх функціональних обов'язків мають право доступу до персональних даних, в обсягах, необхідних для виконання покладених на них завдань.

8.3. Працівники Товариства, яким стали відомі персональні дані, зобов'язані не допускати розголошення будь-яким способом персональних даних, в тому числі, але не виключно шляхом:

8.3.1. Передачі інформації третім особам, крім випадків, передбачених законодавством;

8.3.2. Відправки інформації на зовнішні адреси електронної пошти, за винятком випадків такої відправки за згодою власника персональних даних;

8.3.3. Відправки інформації на зовнішні особисті адреси електронної пошти працівника Товариства.

8.4. Обробка, в т.ч. поширення персональних даних допускається виключно за згодою споживача.

8.5. Без згоди споживача обробка, в т.ч. поширення персональних даних допускається:

8.5.1. Коли законодавство надає право Товариству обробляти персональні дані виключно для здійснення його повноважень;

8.5.2. За необхідності виконання обов'язків Товариства, які передбачені законом;

8.5.3. В інтересах національної безпеки, економічного добробуту або захисту прав і свобод суб'єкта персональних даних та інших осіб;

8.5.4. Необхідності захисту законних інтересів Товариства 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.

8.6. Персональні дані підлягають видаленню та знищенню в наступних випадках:

8.6.1. Закінчення терміну зберігання даних, визначеного згодою споживача на обробку цих даних або встановленого законодавством;

8.6.2. Припинення правовідносин між споживачем та Товариством, якщо інше не передбачено законом;

8.6.3. Видання відповідного розпорядження Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;

8.6.4. Набрання законної сили рішенням суду щодо вилучення видалення або знищення персональних даних.

8.7. На персональні дані фізичних осіб, чий персональні дані оброблялися Товариством при розгляді питання про встановлення клієнтських відносин, проте з різних причин не стали клієнтами Товариства, а також фізичних осіб, які не є клієнтами, працівниками, контрагентами Товариства поширюються умови про захист персональних даних, передбачені п.п. 8.3. та 8.6 цього Положення.

8.8. Захист інформації про споживачів здійснюється шляхом;

8.8.1. Здійснення антивірусного захисту на серверах, віртуальних машинах, робочих комп'ютерах працівників;

8.8.2. Використання засобів діагностики та моніторингу для контролю цілісності баз даних, програмного забезпечення та системних файлів;

8.8.3. Моніторингу мережевого трафіку з метою виявлення злочинних дій і спроб здійснення несанкціонованого доступу до програмно-апаратних компонентів;

8.8.4. Фільтрації та обмеженні мережевого трафіку по IP-адресам, протоколам, портам;

8.8.5. Автоматичної фіксації (протоколювання) всіх подій у програмно-апаратних засобах, а також виконання фінансових та службових операцій;

8.8.6. Впровадження автоматичного моніторингу фінансових операцій та реагування на виявлені підозрілі операції;

8.8.7. Вжиття інших заходів.

8.9. Відомості про захист персональних даних споживачів окрім цього Положення містяться в інших внутрішніх документах, розроблених на підставі ЗУ «Про захист персональних даних» та іншого діючого законодавства України, та затверджених Товариством, зокрема у Положенні про обробку та захист персональних даних, Політиці конфіденційності, обробки та захисту персональних даних. Зазначені документи опубліковані на веб-сайті Товариства у розділі «Розкриття інформації».

## 9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. При взаємодії зі споживачами Товариство дотримується принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, визначених ст. 5 ЗУ «Про фінансові послуги та фінансові компанії», зокрема:

1) своєчасного надання клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;

2) добровільності отримання послуги клієнтом та уникнення будь-яких форм введення клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;

3) захисту фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;

4) захисту і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до закону;

5) недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;

6) ефективного контролю за якістю надання фінансових та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів;

7) сприяння 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;

8) розгляду звернень клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та врегулювання спорів у тому числі в позасудовому порядку;

9.2. З питань, які не регламентовані цим положенням Товариство та споживачі керуються нормами чинного законодавства України та нормативно-правовим актами національного банку України.

9.3. При взаємодії зі споживачами Товариство зобов'язується прикласти максимум зусиль для вирішення питання на користь споживача.