

Набрання чинності: з 30.04.2025

ПОРЯДОК

взаємодії зі споживачами фінансових послуг й іншими особами та розгляду звернень

1. Права та обов'язки Надавача та споживача фінансових послуг

1.1. Права та обов'язки ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІННОВАЦІЯ КОМПАНІ» (далі – Надавач фінансових послуг або Товариство) та споживача фінансових послуг визначаються Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про захист персональних даних», Законом України «Про споживче кредитування», нормативно-правовими актами Національного банку України та іншими нормами законодавства.

1.2. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має право на:

1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2) належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги та обслуговування;

3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;

5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

1.3. Споживач фінансових послуг з метою отримання фінансової та/або посередницької послуги зобов'язаний:

1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;

3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства.

1.4. Споживач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором із Надавачем фінансових послуг.

1.5. Надавач фінансових послуг має право:

1) взаємодіяти зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансової послуги, укладеним зі споживачем фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості;

2) залучати інших осіб для виконання окремих функцій та/або окремих процесів у межах цих функцій, зокрема, залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську

компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору;

3) проводити за погодженням зі споживачем реструктуризацію зобов'язань за договором про надання фінансової послуги, укладеним зі споживачем;

4) відмовити споживачу фінансових послуг в укладенні договору про надання фінансової послуги, та у видачі кредиту після підписання (акцепту) споживачем договору про надання фінансової послуги, у випадках, передбачених законодавством або визначеними Надавачем фінансових послуг правилами надання фінансових послуг.

1.6. Надавач фінансових послуг зобов'язаний:

1) розкривати споживачам визначену законодавством актуальну та достовірну інформацію про діяльність Надавача фінансових послуг, що розміщується на власному веб-сайті (веб-сторінці) Надавача фінансових послуг, та іншу інформацію, право на отримання якої споживачем визначено законодавством;

2) на вимогу споживача безоплатно надавати йому проект договору про надання фінансової послуги у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача);

3) оцінювати кредитоспроможність споживачів фінансових послуг;

4) вести облік своїх операцій та надавати звітність відповідно до вимог законів та нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

5) дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів;

6) забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги шляхом: обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги; застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги; включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальність за її розголошення до тексту укладених договорів та угод;

7) забезпечити проведення перевірки фінансової звітності та інформації про свою діяльність суб'єктом аудиторської діяльності, який має право проводити обов'язковий аудит фінансової звітності;

8) мати свій веб-сайт (веб-сторінку) та розміщувати на ньому інформацію, визначену законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;

9) на постійній основі здійснювати перевірку керівників на відповідність кваліфікаційним вимогам, визначеним нормативно-правовими актами Національного банку України;

10) безоплатно передавати інформацію щодо всіх кредитів у порядку, визначеному Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», хоча б до одного бюро кредитних історій, включеного до Єдиного реєстру бюро кредитних історій.

1.7. Надавач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором зі споживачем фінансових послуг.

2. Порядок розгляду Надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг й інших осіб

2.1. Звернення споживачів фінансових послуг (громадян) розглядаються (опрацьовуються) у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

2.2. Зверненнями споживачів (громадян) є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2.3. Звернення може бути усним чи письмовим.

2.4. Усне звернення викладається споживачем (громадянином) на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні номери телефонів на веб-сайті Надавача фінансових послуг.

2.5. Письмове звернення надсилається поштою або передається споживачем (громадянином) до Надавача фінансових послуг особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку

(електронне звернення).

2.6. Звернення, відповідь на яке передбачає розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, або письмова згода фізичної особи-клієнта - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, на розкриття такої інформації, підписується:

1) у паперовій формі - власноручним підписом фізичної особи-клієнта - власника відповідної інформації, що засвідчується підписом керівника Надавача фінансових послуг та/або посередника чи уповноваженої ним особи або нотаріально;

2) в електронній формі - кваліфікованим електронним підписом або удосконаленим електронним підписом з кваліфікованим сертифікатом або іншим електронним підписом фізичної особи-клієнта - власника відповідної інформації, створеним відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку України з питань використання електронного підпису та електронної печатки.

2.7. Якщо представник чи інша третя особа звертається до Надавача фінансових послуг зі зверненням, відповідь на яке передбачає розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, такий представник чи інша третя особа повинен надати згоду клієнта - власника інформації, що становить таємницю фінансової послуги, підписану в порядку та у формі, передбаченому законодавством та даним Порядком, яка передбачає розкриття такої особі інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідного клієнта.

2.8. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

2.9. Звернення можуть бути:

- подані особисто безпосередньо у приміщенні Надавача фінансових послуг за адресою місцезнаходження Надавача фінансових послуг у часи роботи, вказані на веб-сайті Надавача фінансових послуг;

- надіслані поштою на адресу місцезнаходження Надавача фінансових послуг;

- надіслані на електронну адресу Надавача фінансових послуг, вказану на веб-сайті;

- подані за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер телефону Надавача фінансових послуг, вказаний на веб-сайті у Надавача фінансових послуг (доступно тільки для споживачів/громадян).

2.10. При поданні звернення відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» мають бути дотримані такі вимоги:

а) вимоги до адресата: звернення адресуються Надавачу фінансових послуг, його посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;

б) вимоги до форми: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви 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 звернення не вимагається.

в) вимоги до мови: споживачі мають право звертатися до Надавача фінансових послуг, його посадових осіб українською мовою чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

2.11. Якщо звернення стосується надання особі пільг, передбачених законодавством, особа повинна подати зі зверненням документи передбачені законодавством або роз'ясненнями уповноважених органів/установ, що підтверджують право такої особи на отримання таких пільг.

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

2.13. Звернення вважаються опрацьованими, якщо порушені в них питання розглянуті по суті, вжито необхідних заходів, надано відповідь заявнику в письмовій (електронній) формі, а також якщо порушені питання зняті з розгляду заявником, про що є його письмове (електронне) повідомлення.

2.14. Надавач фінансових послуг зобов'язаний розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити споживача (громадянина) про результати розгляду.

2.15. Надавач фінансових послуг, до повноважень якого належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язаний об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти споживачів (громадян) про наслідки розгляду заяв (клопотань).

2.16. Скарга на дії чи рішення Надавача фінансових послуг подається у порядку підлеглості Національному банку України, що не позбавляє споживача права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди споживача з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду. Для подання звернення до Національного банку України слід керуватись інформацією, викладеною в розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

2.17. Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше 1 місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їхнього отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, уповноважена особа Надавача фінансових послуг 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 45 днів. Звернення споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2.18. Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, уповноважена особа Надавача фінансових послуг зобов'язана письмово повідомити про це народного депутата запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до ст.ст. 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України».

2.19. Якщо у зверненні не зазначено прізвища, імені, по батькові, місця проживання або суті порушеного питання, то воно повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в термін не пізніше як через 10 днів від дня його надходження.

2.20. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також те, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.21. Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

2.22. Звернення, вхідна та вихідна кореспонденція реєструються Надавачем фінансових послуг в електронному журналі кореспонденції (далі – Журнал), доступ до якого має відповідальний за ведення Журналу (далі – діловод), що здійснює адміністрування вхідної та вихідної кореспонденції.

2.23. Зверненню, вхідній та вихідній кореспонденції під час його реєстрації обов'язково присвоюється номер і зазначається дата реєстрації незалежно від способу його доставки, передавання чи створення.

2.24. Реєстрація звернень, вхідної та вихідної кореспонденції здійснюється Надавачем фінансових послуг лише один раз, а саме у день надходження/створення або не пізніше наступного робочого дня.

2.25. Форма Журналу визначається діловодом, зокрема, Журнал може бути наповнений даними та позначеннями, що забезпечують узагальнення, пошук та аналіз звернень, вхідної та вихідної кореспонденції.

2.26. Після реєстрації вхідної кореспонденції в Журналі відповідне звернення передається діловодом до розгляду та підготовки відповіді працівнику структурного підрозділу Товариства, до компетенції якого віднесено питання, що вбачається зі змісту звернення.

2.27. Інформація про хід розгляду звернення споживача фінансових послуг надається лише споживачу фінансових послуг, який подав відповідне звернення, в такому порядку:

повідомляються дата надходження звернення, його реєстраційний номер, ПІБ виконавця, який готує відповідь на звернення, та засоби зв'язку із ним, а також вихідний реєстраційний номер і дата реєстрації (дата відправлення), спосіб відправлення відповіді - у разі надання відповіді на звернення на час запиту.

2.28. Підрозділи Надавача фінансових послуг здійснюють аналіз даних щодо заяв (повідомлень), звернень, скарг споживачів фінансових послуг. Критичні зауваження, які містяться у зверненнях споживачів фінансових послуг, узагальнюються такими підрозділами й аналізуються з метою вивчення громадської думки, вдосконалення роботи Надавача фінансових послуг, усунення помилок в діяльності Надавача фінансових послуг. Аналітична інформація, зібрана при аналізі даних щодо заяв (повідомлень), звернень, скарг споживачів фінансових послуг, передається директору Товариства для прийняття (вчинення) заходів (дій) за результатами такого аналізу для припинення виявлених порушень (у разі наявності).

2.29. Реєстрація, розгляд та опрацювання звернень Національного банку України, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування здійснюється у порядку, передбаченому для реєстрації, розгляду та опрацювання звернень споживачів (громадян) з урахуванням особливостей, прямо передбачених даним Порядком.

2.30. Взаємодія Надавача фінансових послуг з Національним банком України, іншими органами державної влади та державного управління, які в межах компетенції здійснюють нагляд за діяльністю Надавача фінансових послуг, з питань дотримання Надавачем фінансових послуг вимог законодавства України здійснюється за правилами, визначеними у нормативно-правових актах Національного банку України, інших таких органів державної влади та державного управління.

2.31. У зверненні, яке подається юридичними особами/громадськими формуваннями чи фізичними особами-підприємцями, має бути зазначено повне або скорочене найменування юридичної особи/громадського формування (ПІБ – для фізичної особи-підприємця), ідентифікаційний код юридичної особи/громадського формування (реєстраційний номер облікової картки платника податків – для фізичної особи-підприємця), місцезнаходження юридичної особи/громадського формування (місце проживання – для фізичної особи-підприємця), викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.32. Звернення, яке подається Національним банком України, органами державної влади та місцевого самоврядування, має відповідати вимогам, передбачених правилами діловодства відповідних суб'єктів.

2.33. Письмове (в т.ч. електронне) звернення повинно бути підписано керівником юридичної особи/громадського формування або уповноваженою на те особою (також може використовуватись кваліфікований електронний підпис) із зазначенням дати, містити печатку юридичної особи (за наявності) та вихідний реєстраційний номер (електронний реєстраційний штрих-код).

2.34. Національний банк України, органи державної влади та місцевого самоврядування для виконання покладених на них обов'язків мають право отримувати від Надавача фінансових послуг на їх письмові запити інформацію, відомості та документи у межах повноважень, визначених законами України.

2.35. Запит державного органу та місцевого самоврядування на отримання інформації від Надавача фінансових послуг оформляється на бланку цього суб'єкта встановленої форми; подається за підписом (в т.ч. електронним) керівника (заступника керівника) цього суб'єкта або його територіального органу, що скріплений гербовою печаткою (або повинен містити електронну печатку); містить підстави для отримання інформації та посилання на норми закону, відповідно до яких суб'єкт або його територіальний орган має право на її отримання.

2.36. Відповідь на звернення Національного банку України, юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування надається у строки, вказані в такому зверненні, а за відсутності у такому зверненні строку надання відповіді – у строки, визначені законодавством.

2.37. Відповідальними за підготовку відповідей на вхідну кореспонденцію є працівники Юридичного відділу Товариства, а залежно від предмету звернення відповідь може бути підготовлена працівниками інших структурних підрозділів Товариства.

2.38. Працівник, відповідальний за підготовку відповіді на звернення, перевіряє інформацію, викладену в такому зверненні (зокрема, на предмет відповідності такої інформації даним в ІКС, в офіційних, надійних та інших джерелах інформації тощо), за необхідності передає таку інформацію в межах організаційної структури Товариства працівникам структурних підрозділів, до компетенції яких віднесено відповідні питання.

2.39. За результатами перевірки інформації, викладеної у зверненні, працівник, відповідальний за підготовку відповіді на звернення, готує проект відповіді та передає її на розгляд директору Товариства (іншій уповноваженій посадовій особі Товариства на підписання відповіді) для узгодження та підписання відповіді.

2.40. Визначення кінцевих отримувачів відповіді на вхідну кореспонденцію здійснюється працівниками Товариства, відповідальними за підготовку такої відповіді з урахуванням предмету та змісту звернення. Як правило, кінцевим отримувачем відповіді на вхідну кореспонденцію є особа, яка підписала відповідне звернення до Товариства, якщо інше прямо не передбачено у такому зверненні.

3. Контроль Надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

3.1. З метою контролю Надавачем фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (далі – Залучені особи), Надавач фінансових послуг здійснює заходи щодо додержання Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3.2. Надавач фінансових послуг може вживати наступних заходів:

- запитувати від Залученої особи інформацію по конкретним споживачам, включаючи записи телефонних розмов, зміст направлених текстових повідомлень, зміст направлених листів;
- запитувати від Залученої особи для перевірки типові листи, текстові повідомлення, автоматизовані повідомлення, що направляються споживачам та третім особам;
- запитувати у Залучених осіб типові «скрипти для спілкування» по телефону зі споживачами та третіми особами;
- надавати рекомендації Залученим особам щодо виправлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що направляються споживачам;
- забороняти направлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що на думку Надавача фінансових послуг містять положення, які порушують нормативні вимоги чи права споживачів;
- перевіряти порядок фіксування Залученими особами взаємодії зі споживачами на відповідність вимогам законодавства України;
- перевіряти розкриття Залученими особами споживачам інформації, що вимагається законодавством України;
- вимагати від Залученої особи усунення виявлених порушень вимог законодавства чи прав споживачів фінансових послуг;
- стягувати шкоду, збитки, завдані неправомірними діями чи рішеннями Залученої особи;
- припиняти співробітництво із Залученою особою у разі порушення нею вимог законодавства чи прав споживачів при виконанні договору із Надавачем фінансових послуг.

3.3. Перелік вищевказаних заходів не є вичерпним та Надавачем можуть вживатись інші заходи, передбачені законодавством чи договором із Залученою особою, з метою приведення діяльності Залучених осіб у відповідність до вимог законодавства та усунення негативних наслідків (якщо настали), до яких призвели неправомірні дії чи рішення Залученої особи.

3.4. Вищевказані заходи передбачаються в договорі, укладеному між Надавачем фінансових послуг та Залученими особами, яким визначаються умови та порядок здійснення Надавачем фінансових послуг контролю за дотриманням Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами.

3.5. У випадках, передбачених законодавством, Залучені особи надають Надавачу фінансових послуг письмове запевнення про відповідність Залученої особи та її діяльності

встановленим законодавством України вимогам.

3.6. Споживачі фінансових послуг можуть звертатись до Надавача фінансових послуг із зверненнями щодо діяльності Залученої особи за контактними даними, вказаними на веб-сайті Надавача фінансових послуг, в т.ч. із пропозиціями щодо вжиття Надавачем фінансових послуг заходів по відношенню до Залученої особи.

4. Порядок укладення договору у формі електронного документа

4.1. Порядок укладення договору у формі електронного документа визначається внутрішніми правилами Надавача фінансових послуг про надання відповідних фінансових послуг (далі – Правила), якщо Надавач фінансових послуг укладає договори в такій формі з відповідними клієнтами.

4.2. З метою звернення фізичних осіб (споживачі) за послугою кредитування до Товариства, на Сайті Товариства <https://eazycash.com.ua> (далі – Сайт) реалізована електронна форма звернення. Потенційний позичальник на віджеті обирає бажані умови кредитування формуючи попередню електронну заявку і розпочинає реєстрацію в Інформаційно-комунікаційній системі Товариства (по тексту – ІКС), доступ до якої забезпечується споживачу через Сайт. Під час первинної реєстрації на Сайті споживачу створюється особистий кабінет (далі – Особистий кабінет), який є персональною захищеною веб-сторінкою споживача. В Особовому кабінеті споживач має можливість укласти договір про надання споживчого кредиту, отримувати інформацію та документи пов'язані з обслуговуванням кредиту (в т.ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше), здійснювати погашення кредитної заборгованості через доступні сервіси. Вхід до Особистого кабінету здійснюється споживачем через Сайт після проходження процедури ідентифікації в ІКС в порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію».

4.3. В подальшому споживачу пропонується заповнити формуляри, де споживач вказує ідентифікаційні/особисті дані, засоби зв'язку та іншу інформацію.

4.4. Ідентифікаційні дані споживача Товариство також може отримувати через дистанційні сервіси, які дозволені для використання, відповідно до законодавства України, в тому числі в сфері фінансового моніторингу, та натискаючи клавішу «Продовжити», підтверджує:

- ознайомлення з Правилами;
- надання згоди на обробку персональних даних та перевірку у бюро кредитних історій;
- ознайомлення та прийняття умов публічної пропозиції Товариства на укладення

Договору на використання аналогів власноручних підписів.

4.5. Далі споживач продовжує заповнювати необхідні поля заявки на отримання кредиту, додає необхідні файли, здійснює дії щодо фотофіксації себе з паспортом в руках (якщо наявність файлів, здійснення фотофіксації вимагає система).

4.6. У процесі реєстрації споживач має право надати персональні дані третіх осіб (в т.ч. близьких осіб) з метою інформування про необхідність виконання зобов'язань за договором про надання споживчого кредиту. Дані третіх осіб, що надаються споживачем Товариству для взаємодії, фіксуються в інформаційному повідомленні, яке підписується Споживачем разом з договором про надання споживчого кредиту.

4.7. Після здійснення споживачем дій передбачених ІКС споживач направляє заявку на отримання кредиту на розгляд Товариству. Відправляючи заявку на отримання кредиту на розгляд, споживач підтверджує актуальність та достовірність усіх наданих даних.

4.8. Після отримання заявки клієнта Товариство самостійно та/або з залученням третіх осіб в обов'язковому порядку здійснює оцінку кредитоспроможності споживача та достовірності наданої споживачем інформації, враховуючи, зокрема, строк, на який надається кредит, суму кредиту, а за потреби - доходи споживача. Оцінка кредитоспроможності споживача здійснюється на підставі достатньої інформації, отриманої від нього, та на основі інформації, законно отриманої з інших джерел. З цією метою Товариство здійснює запити до бюро кредитних історій та інших доступних джерел інформації. Товариство може здійснювати телефонні дзвінки за наданими споживачем номерами телефонів з метою перевірки/уточнення наданої інформації.

4.9. Після здійснення аналізу повної інформації Товариство приймає рішення про укладання договору, про яке повідомляє клієнта шляхом відправки відповідного

інформаційного повідомлення в Особистий кабінет з пропозицією додати дані платіжної картки, на яку споживач бажає отримати кредит.

4.10. У разі прийняття позитивного рішення за споживчими кредитами, Товариство надає споживачу інформацію, необхідну для порівняння різних пропозицій Товариства з метою прийняття ним обґрунтованого рішення про укладення відповідного договору, в тому числі з урахуванням обрання певного типу кредиту.

4.11. Для кредитів, що перевищують розмір однієї заробітної плати, зазначена інформація, в обов'язковому порядку, безоплатно надається Товариством споживачу за спеціальною формою (паспорт споживчого кредиту), встановленою у додатку 1 до Закону України «Про споживче кредитування», у письмовій формі (електронній) із зазначенням дати надання такої інформації та терміну її актуальності.

4.12. Споживач підписує паспорт споживчого кредиту електронним підписом одноразовим ідентифікатором, що надсилається Товариством на засоби зв'язку споживача вказані під час реєстрації на Сайті. Після ознайомлення з паспортом споживчого кредиту споживач може погодитися з умовами надання кредиту або відмовитись.

4.13. Для кредитів, що не перевищують однієї мінімальної заробітної плати, у випадках передбачених законодавством, Товариством може не надаватися споживачу паспорт споживчого кредиту. Споживач знайомиться з усією необхідною інформацією на Сайті, в тому числі з умовами кредитних продуктів.

4.14. Ознайомлення споживача з умовами кредитування здійснюється шляхом розміщення на Сайті обов'язкової інформації для клієнта, яка включає інформацію про умови кредитування (максимальну суму, розмір процентів за користування кредитом, строк кредиту та інше).

4.15. Споживач після ознайомлення з обов'язковою інформацією для клієнта (у випадках передбачених законодавством - паспортом споживчого кредиту та його підписання), отримує в Особистому кабінеті текст договору, підписаний зі сторони Товариства в порядку, що відповідає діючому законодавству України, в тому числі, але не виключно, аналогом власноручного підпису та відтиску печатки Товариства. Якщо споживача влаштовує пропозиція Товариства та умови договору, споживач натисканням кнопки, яка виражає намір продовжити оформлення кредиту, направляє Товариству повідомлення про це. Після цього, Товариство надсилає споживачу засобами зв'язку одноразовий ідентифікатор у вигляді коду. Споживач вводить даний код в спеціальне поле, яке вказує на те, що споживач вводячи код (одноразовий ідентифікатор) підписую договір та направляє Товариству повідомлення про прийняття в повному обсязі умов договору. У момент введення коду у спеціальне поле для підписання договору споживач направляє Товариству електронне повідомлення про те, що договір підписаний.

4.16. На укладений між сторонами договір накладається кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу. У випадках передбачених законодавством, Товариство має право використати інший вид електронного підпису.

4.17. Після цього, оригінальний примірник договору направляється споживачу на електронну адресу вказану споживачем в Особистому кабінеті та/або безпосередньо в Особистий кабінет.

4.18. Оригінальний примірник договору, а також додатки до нього надсилаються споживачу одразу після його укладення (підписання сторонами) та накладення кваліфікованого електронного підпису уповноваженого працівника Товариства із кваліфікованою електронною позначкою часу, але до початку надання кредиту.

4.19. Після набуття договором юридичної сили та відправлення примірника договору споживачу, Товариство здійснює перерахування кредитних коштів, на платіжні реквізити споживача, вказані в договорі.

4.20. Правилами визначаються інші деталі та особливості порядку укладення договору у формі електронного документа.

4.21. У випадку протиріч між положеннями даного Порядку та Правил, положення Правил мають переважну силу.

процедура захисту персональних даних споживачів)

5.1. Захист персональних даних полягає у вжитті заходів, спрямованих на недопущення незаконного розголошення отриманих персональних даних, в тому числі запобігання протиправним діям.

5.2. Захист персональних даних здійснюється Надавачем фінансових послуг за наступними процедурами:

1) обмеження та визначення кола працівників й інших залучених Надавачем фінансових послуг осіб, що мають доступ до персональних даних;

2) недопущення розголошення працівниками Надавача фінансових послуг та іншими залученими Надавачем фінансових послуг особами персональних даних, які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних обов'язків, надання послуг Надавачу фінансових послуг, під час роботи в Надавачі фінансових послуг та після звільнення, крім випадків, передбачених законом;

3) фізичний та технологічний захист від несанкціонованого доступу та поширення персональних даних, в тому числі антивірусний захист інформаційних систем, захист від втручання третіх осіб в інформаційні системи Надавача фінансових послуг;

4) фізичний захист приміщень Надавача фінансових послуг;

5) авторизований доступ до всіх інформаційних систем Надавача фінансових послуг;

6) поширення персональних даних лише у випадках, на підставах та в обсязі, визначеному в законодавстві;

7) запобігання обробки надмірної інформації;

8) інші заходи, передбачені внутрішніми документами Надавача фінансових послуг.

5.3. Надавач фінансових послуг також забезпечує захист персональних даних за допомогою впровадження комплексних заходів безпеки, зокрема:

а) Надавача фінансових послуг обладнано системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню, відтворенню і поширенню інформації, зокрема, і в сфері захисту персональних даних та відповідають вимогам міжнародних та національних стандартів;

б) забезпечується створення та збереження резервних копій персональних даних, які обробляються в програмних комплексах та інформаційних ресурсах Надавача фінансових послуг;

в) у Надавача фінансових послуг функціонує процедура збереження інформації про операції, пов'язані з обробкою персональних даних суб'єкта та доступом до них. Дані захищаються від модифікації та знищення;

г) персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у такий спосіб, що унеможливує доступ до них сторонніх осіб.

5.4. Надавач фінансових послуг не примушує відвідувачів свого веб-сайту надавати свої персональні дані.

5.5. Надавач фінансових послуг обмежується збором мінімально необхідного обсягу інформації для виконання запиту суб'єкта персональних даних. При використанні відвідувачами веб-сайту Надавачем фінансових послуг здійснюється обробка даних відвідувачів веб-сайту та клієнтів Надавача фінансових послуг, а саме:

ір-адреси;

параметри і налаштування інтернет-браузерів (user-agent);

файли cookie*.

* Файл cookie – це файл маленького розміру, який створюється при використанні веб-сайту і зберігає інформацію у браузері або на пристрої, з якого здійснювався доступ. Збережені на пристрої файли cookie ідентифікують не конкретного користувача, а використовуваний пристрій за допомогою ідентифікаційних міток, генерованих у випадковому порядку. Детальнішу інформацію про файли cookie можна знайти на цих веб-сайтах: www.allaboutcookies.org, www.youronlinechoices.eu.

5.6. Надавач фінансових послуг відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від споживача інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно з метою виконання Надавачем фінансових послуг вимог чинного законодавства

України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

5.7. Надавач фінансових послуг збирає дані про статистику відвідування свого веб-сайту. Відомості можуть містити інформацію про з'єднання, трафік, браузер користувача, а також про дату, час, тривалість роботи в мережі Інтернет та знаходження на веб-сайті Надавача фінансових послуг.

5.8. Надавач фінансових послуг може здійснювати обробку персональних даних, отриманих від третіх осіб, якщо це передбачено законодавством України або за умови надання ними гарантії, що така передача здійснюється третьою особою з дотриманням вимог законодавства України і не порушує права осіб, персональні дані яких передаються Надавачу фінансових послуг.

5.9. Надавач фінансових послуг не збирає будь-яку інформацію, до обробки якої, законодавством України встановлені певні вимоги, як-то інформацію про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних (відповідно до статті 7 Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів).

5.10. Надавач фінансових послуг збирає тільки ті персональні дані, які свідомо і добровільно надані суб'єктом персональних даних з метою отримання послуг, що надаються Надавачем фінансових послуг, користування веб-сайтом Надавача фінансових послуг.

5.11. Згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних має надаватись добровільно у формі, що дає змогу зробити висновок про однозначне надання згоди.

5.12. При укладенні з суб'єктом персональних даних договору про надання послуг Надавачем фінансових послуг згода на обробку персональних даних та порядок обробки персональних даних може визначатись умовами такого договору та норм законодавства, що застосовуються до договірних відносин та застосовуються у зв'язку із укладенням і виконанням такого договору.

5.13. Персональні дані фізичних осіб використовуються для забезпечення якісного надання фінансових послуг, обміну інформацією, новинами, відносин у сфері реклами та комунікації відповідно та на виконання законів України, у тому числі, але не виключно: Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про рекламу», а також з урахуванням принципів та правил Регламенту General Data Protection Regulation (GDPR) Європейського Союзу.

5.14. У разі зміни визначеної мети обробки персональних даних, яка є несумісною з попередньою, Надавач фінансових послуг інформує відвідувачів веб-сайту та клієнтів Надавача фінансових послуг про змінену мету до початку подальшої обробки цих даних.

5.15. Володільцем та розпорядником персональних даних відвідувачів веб-сайту та клієнтів Надавача фінансових послуг є Надавач фінансових послуг.

5.16. Персональні дані обробляються та зберігаються у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки та вимог законодавства.

5.17. Надавач фінансових послуг уважно ставиться до безпеки персональних даних відвідувачів веб-сайту Надавача фінансових послуг, тому прагне захищати конфіденційність їх персональних даних. Надавач фінансових послуг обробляє персональні дані відвідувачів веб-сайту в суворій відповідності до вимог чинного законодавства України і виключно за наявності законних підстав на таку обробку.

5.18. Надавач фінансових послуг використовує загальноприйняті стандарти технологічного та операційного захисту інформації та персональних даних від втрати, неправильного використання, зміни або знищення. Однак, не дивлячись на всі зусилля, Надавач фінансових послуг не може гарантувати абсолютну захищеність від будь-яких загроз, що виникають поза межами контролю, регулювання Надавача фінансових послуг.

5.19. Надавач фінансових послуг забезпечує застосування всіх відповідних зобов'язань щодо дотримання конфіденційності, а також технічних і організаційних заходів безпеки для запобігання несанкціонованого або незаконного розголошення або обробки такої інформації

та даних, їх випадкової втрати, знищення або пошкодження.

5.20. Надавач фінансових послуг надає доступ до інформації і персональних даних тільки уповноваженим працівникам, які дали згоду на забезпечення конфіденційності такої інформації та даних відповідно до вимог Надавача фінансових послуг, а також іншим особам, згідно умов згоди (дозволу) суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних.

5.21. За згодою (дозволом) суб'єкта персональних даних доступ до його персональних даних надається Надавачем фінансових послуг особам (у тому числі розпорядникам персональних даних) для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Надавачу фінансових послуг (в тому числі ІТ, особам, що забезпечують реалізацію спільних з Надавачем фінансових послуг акційних програм, програм лояльності та інших рекламних заходів, право участі в яких надається суб'єктам персональних даних, колекторським компаніям) відповідно до укладених між такими особами та Надавачем фінансових послуг договорів так довго і настільки, наскільки це потребується для виконання таких договорів.

5.22. Всі розпорядники персональних даних, яким Надавач фінансових послуг надав право обробляти персональні дані від власного імені, зобов'язані конфіденційно обробляти такі дані та обробляти їх виключно для надання Надавачу фінансових послуг відповідних послуг.

5.23. Надавач фінансових послуг може передавати персональні дані споживачів фізичних осіб – клієнтів Надавача фінансових послуг або надавати доступ до цих даних на вимогу державних органів, суду та в інших випадках, передбачених законодавством, на підставі належним чином оформленого письмового запиту.

5.24. Поширення персональних даних без згоди суб'єкта персональних даних або уповноваженої ним особи дозволяється у випадках, визначених законом, і лише (якщо це необхідно) в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

5.25. Права суб'єкта персональних даних:

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 даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки;

14) інші права, передбачені законодавством.

5.26. Для оновлення, отримання доступу, внесення змін, блокування або видалення своїх

персональних даних, відкликання згоди на обробку персональних даних, яка була надана Надавачу фінансових послуг, або в разі наявності будь-яких зауважень, побажань або претензій щодо своїх персональних даних, які обробляються Надавачем фінансових послуг, суб'єкт може звертатись до Надавача фінансових послуг в електронному вигляді по електронній пошті або у письмовій формі за адресою місцезнаходження Надавача фінансових послуг, що вказані на веб-сайті Надавача фінансових послуг.

5.27. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини, громадська приймальня якого розташована за адресою: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, телефони: +38 (044) 299 74 08, 0 800 50 17 20 (безкоштовно по Україні).

5.28. З додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному веб-сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини за адресою: www.ombudsman.gov.ua або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: <https://minjust.gov.ua/>

5.29. Нормативно-правові акти у сфері захисту персональних даних:

Конституція України <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>

Закон України «Про захист персональних даних»
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

Конвенція про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_326#Text

Додатковий протокол до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних щодо органів нагляду та транскордонних потоків даних:
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_363#Text

6. Механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг

6.1. Для захисту своїх прав та інтересів, споживачі фінансових послуг мають право на досудовий порядок розгляду спірних питань та скарг (в т.ч. на дії Надавача фінансових послуг) шляхом звернення безпосередньо до Надавача фінансових послуг в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян», у будь-якій формі (усно, письмово, усно та письмово) у будь-який доступний спосіб (за такими каналами для їх прийняття):

6.1.1. за телефонами +38 (063) 316-30-30, +38 (067) 316-30-30, +38 (066) 316-30-30 – тарифікація дзвінків згідно тарифів Вашого оператора зв'язку;

6.1.2. електронною поштою на адресу support@eazycash.com.ua;

6.1.3. письмово або особисто за поштовою адресою для листування: Україна, 01042, місто Київ, провулок Новопечерський, будинок 18, офіс 32.

6.2. Кожен споживач фінансових послуг має право звернутися до Надавача фінансових послуг, а Надавач фінансових послуг зобов'язаний розглянути його у строк, визначений даним Порядком та/або законодавством.

6.3. Загальний порядок вирішення спорів (урегулювання спірних питань), зокрема, що виникають у процесі надання фінансових послуг Надавачем фінансових послуг, передбачає, що усі суперечки щодо послуг, наданих Надавачем фінансових послуг, мають вирішуватися шляхом переговорів у позасудовому порядку.

6.4. Також, в якості альтернативних схем вирішення спорів зі споживачем фінансових послуг, споживачі фінансових послуг можуть звертатися за захистом своїх прав зі скаргою на дії Надавача фінансових послуг до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності Надавача фінансових послуг, та з питань захисту прав споживачів за наступними контактними даними (якщо інші не вказані ними в мережі Інтернет):

6.4.1. Національний банк України:

01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Сайт: <https://bank.gov.ua>

Розділ сайту з питань захисту прав споживачів <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Телефон: 0 800 505 240

6.4.2. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1

Сайт: <https://dpss.gov.ua>

Електронна пошта: info@dpss.gov.ua, econsumer-info@dpss.gov.ua

Телефони: +38 (044) 279 79 89, +38 (044) 279 12 70

6.4.3. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини: адреса:

01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8

Сайт: <https://ombudsman.gov.ua>

Електронна пошта: hotline@ombudsman.gov.ua

Телефони: +38 (044) 299 74 08, 0 800 50 17 20 (безкоштовно по Україні).

6.5. Можливість, порядок та строки позасудового розгляду скарг та звернень споживачів фінансових послуг вказаними органами регулюється законодавством України та нормативно-правовими актами вказаних органів.

7. Заключні положення

7.1. Зміни до даного Порядку можуть вноситись на підставі наказу керівника (директора) Надавача фінансових послуг періодично та без попереднього повідомлення споживачів, у тому числі, при зміні вимог законодавства України.

7.2. У випадку внесення істотних змін до даного Порядку Надавачем фінансових послуг буде розміщено про це повідомлення на веб-сайті Надавача фінансових послуг та зазначено термін набрання цими змінами чинності.

7.3. Користуючись веб-сайтом Надавача фінансових послуг, суб'єкт персональних даних зобов'язується регулярно переглядати інформацію про чинність даного Порядку, внесення до нього змін для того, щоб бути усвідомленим із такою актуальною інформацією.

7.4. У всьому, що не врегульовано цим Порядком, слід керуватись положеннями чинного законодавства України.

7.5. У випадку невідповідності будь-якої частини даного Порядку законодавству України, в тому числі у зв'язку із прийняттям нових актів законодавства України, даний Порядок буде діяти лише в тій частині, що не буде суперечити чинному законодавству України.