

Затверджено
Рішенням єдиного учасника
ТОВ «ФК «ФІНЦЕНТР» від
12.09.2022 № 52

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
ГРОМАДЯН ТА ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНЦЕНТР»**

Київ - 2022

ЗМІСТ:

1. Загальні положення	стор. 3
2. Порядок інформування споживачів	стор. 3-4
3. Способи звернень громадян та порядок обміну інформацією	стор. 4-5
4. Вимоги до оформлення звернень громадян	стор. 5-6
5. Порядок розгляду звернень громадян	стор. 6-7
6. Заходи, направлені на захист прав споживачів фінансових послуг	стор. 7-8
7. Порядок вирішення спорів	стор. 8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення про порядок розгляду звернень громадян та взаємодії зі споживачами фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНЦЕНТР» (далі - Положення) встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень громадян до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ФІНЦЕНТР» (далі - Товариство), порядок порядок взаємодії зі споживачами.

1.2. Положення розроблено відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», нормативно-правових актів Національного банку України, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Положення є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, що ґрунтується на принципах: забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів; забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством; сприяння підвищенню рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг; забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством; забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій; формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧІВ.

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права та обов'язки споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи це Положення на власному веб-сайті <https://fin-centr.co.ua/> (далі - сайт Товариства), інформує споживачів фінансових послуг щодо порядку взаємодії між Товариством та споживачами, механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації.

2.3. Товариство під час інформування клієнта про фінансову установу та фінансові послуги, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановленні, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про споживче кредитування», Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого Постановою № 100 Правління Національного банку України від 05 жовтня 2021 року),

в тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
- про фінансову установу (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному сайті, у рекламі; надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

2.5. Основні права і обов'язки споживача фінансових послуг.

2.5.1. Споживачі фінансових послуг мають такі права:

- право на захист через компетентні державні органи;
- право на належну якість обслуговування, що включає в себе повагу особистості, відсутність дискримінації за статевим, релігійним, майновим станом, расою, національністю тощо;
- право на потрібну, достовірну та своєчасну інформацію про фінансову послугу;
- право вільного вибору фінансової послуги та компанії, яка її надає;
- право знати свої права споживача фінансових послуг, що включає можливість здобувати знання, необхідні для прийняття самостійних рішень, про фінансові послуги;
- право на відмову від фінансової послуги та розірвання договору про таку послугу в разі, якщо виконавець такої послуги своєчасно не приступив до виконання обов'язків за договором;
- право на відшкодування збитків, завданих невиконанням або неналежним виконанням договору про фінансові послуги;
- право на об'єднання у громадські організації споживачів фінансових послуг;
- інші права, передбачені законодавством України.

2.5.2. Основні обов'язки споживача фінансових послуг:

- перед укладенням договору про фінансові послуги уважно ознайомитися з умовами надання цих послуг;
- дотримуватися умов договору при реалізації договору про фінансові послуги;
- у разі нерозуміння умов договору та правил надання фінансових послуг звернутися за їх роз'ясненням до фінансової установи, яка надає послугу;
- подавати до фінансової установи документи, потрібні для здійснення ідентифікації споживача;
- надавати, у разі потреби, на вимогу фінансової установи документи і відомості про джерело походження коштів, які надаються для здійснення фінансової операції;
- дотримуватися чинного законодавства у своїй діяльності, зокрема при споживанні фінансових послуг;
- інші обов'язки, встановлені законодавством України.

2.6. Основні права та обов'язки Товариства.

2.6.1. Товариство має та користується правами, що визначені нормами чинного законодавства України цим Положенням та договором про надання фінансових послуг.

2.6.2. Товариство зобов'язане:

Відповідно до ст. 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» зобов'язана розкривати споживачу визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг споживачам та/або на власному веб-сайті Товариства.

Така інформація повинна, зокрема, включати:

1. перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання;
2. вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;
3. інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

На вимогу споживача Товариство зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

1. відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;
2. перелік керівників Товариства;
3. розмір часток Товариства, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі товариства перевищують 5 відсотків;
4. іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

Перед укладенням договору про надання фінансових послуг Товариство зобов'язане повідомити споживача у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання споживачу доступу до такої інформації на власному веб-сайті про:

- 1). особу, яка надає фінансові послуги:
 - а) найменування (для фізичної особи — підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;
 - б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);
 - в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги;
 - г) інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ або Державного реєстру банків;
 - г) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги;
 - д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;
- 2). фінансову послугу — загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити споживач, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений — порядок визначення таких витрат;
- 3). договір про надання фінансових послуг:
 - а) наявність у споживача права на відмову від договору про надання фінансових послуг;
 - б) строк, протягом якого споживач може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;
 - в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);

г) наявність у споживача права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;

г) порядок внесення змін та доповнень до договору;

д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги;

4). механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:

а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;

б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

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

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

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.

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.

Стаття 12-1 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III регулює розкриття інформації надавачем фінансової установи.

Фінансові установи повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію:

1) повне найменування, ідентифікаційний код та місцезнаходження фінансової установи;

2) перелік фінансових послуг, що надаються фінансовою установою;

3) відомості про власників істотної участі (у тому числі осіб, які здійснюють контроль за фінансовою установою);

4) відомості про склад наглядової ради та виконавчого органу фінансової установи;

5) відомості про відокремлені підрозділи фінансової установи;

6) відомості про ліцензії та дозволи, видані фінансовій установі;

7) річну фінансову та консолідовану фінансову звітність;

8) відомості про порушення провадження у справі про банкрутство, застосування процедури санації фінансової установи;

9) рішення про ліквідацію фінансової установи;

10) іншу інформацію про фінансову установу, що підлягає оприлюдненню відповідно до закону.

3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), споживачі фінансових послуг, що надаються Товариством, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями), пропозиціями (зауваженнями) та скаргами.

3.1.1. Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.2. Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.3. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень громадян (клієнтів).

3.3. Товариство здійснює реєстрацію звернень клієнтів відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.4. Товариство під час організації розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- директор Товариства розглядає звернення;
- інформує клієнта про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

3.5. Товариство аналізує отримані звернення клієнтів, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших клієнтів, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.6. Товариство включає до письмового повідомлення клієнта про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення клієнта; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог клієнта; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України;

заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України або технічного збою в роботі програмного забезпечення Товариства чи його технологічного партнера.

3.7. Товариство надсилає відповідь на звернення клієнта письмово з використанням засобів зв'язку, обраних клієнтом під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

4. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4.1. Вимоги до оформлення звернень громадян визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян». Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

4.2. Звернення подається споживачем фінансових послуг до Товариства в письмовій формі.

4.2.1. Письмове звернення надсилається споживачем фінансових послуг поштою або електронною поштою (електронне звернення).

4.3. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

4.3.1. Письмове звернення споживача фінансових послуг повинно бути підписано заявником із зазначенням дати.

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

4.4. Звернення, оформлене без дотримання вимог частини 8 статті 5 Закону України «Про звернення громадян», зазначених в п. 4.3. цього Положення, повертається споживачу фінансових послуг з відповідними роз'ясненнями, посиланнями на законодавство України, не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

4.5. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

4.6. Письмове звернення споживача фінансових послуг без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.7. Не розглядаються повторні звернення Товариством від одного і того ж споживача фінансових послуг з одного і того ж питання, якщо перше вирішено Товариством по суті і споживачу фінансових послуг повідомлено про суть розглянутого питання. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає виконавчий орган Товариства або уповноважена особа, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення.

4.8. Споживач фінансових послуг має право звернутися до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку через довідковий центр Товариства за консультацією з приводу питань, пов'язаних з діяльністю Товариства (щодо фінансових послуг, що надаються Товариством).

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

5.1. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення

споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

5.1.1. Письмові звернення споживачів фінансових послуг, направлені поштою та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

5.1.2. Усі письмові звернення, що надходять на поштову адресу Товариства, підлягають обов'язковій реєстрації в журналі вхідної кореспонденції з присвоєнням вхідного номера та проставленням дати надходження.

5.1.3. Первинний розгляд звернення проводиться керуючим директором Товариства, після чого останній призначає особу, відповідальну за надання відповіді на таке звернення.

5.1.4. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

5.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

5.2.1. Підписані кваліфікованим електронним підписом особи, що звертається, письмові звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, безпосередньо розглядаються директором Товариства.

5.2.2. звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

5.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

5.3.1. Усні звернення споживачів фінансових послуг безпосередньо розглядаються директором Товариства.

5.4. Споживачі фінансових послуг можуть звертатися із зверненнями безпосередньо до Національного банку України за допомогою розділу "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

6. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;
- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

6.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у

вигляді електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про споживче кредитування», нормативно-правовим актам Національного банку України.

6.3. Правилами надання фінансових послуг Товариством не передбачена можливість укладення договору у формі електронного документа.

6.4. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом;
- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого споживача;
- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за:

- реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги;
- дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору;
- дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

6.5. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

6.6. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

7. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну (info@fin-centr.co.ua) / поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

7.1.1. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 5 цього Положення.

7.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду:

- за місцезнаходженням Товариства - згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального

кодексу України;

- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача - згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

7.3. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися із зверненнями щодо послуг споживчого кредиту до Національного банку України, згідно наступних реквізитів: Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України, адреса для листування: вул. Інститутська, 9, м Київ, 01601; адреса для подачі письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601; телефон 0 800 505 240, e-mail: nbu@bank.gov.ua. Інформація на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку про захист прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

7.4. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися із зверненнями щодо послуг споживчого кредиту до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1; Електронна адреса: econsumer-info@dpss.gov.ua; Телефон для зв'язку громадян: (044) 279-79-89 та/або (044) 364-77-80; Офіційний сайт: <https://dpss.gov.ua>.

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

1. знати про джерела збирання, місцезнаходження свої 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 їх 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 їх персональні дані, а також 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 в установленому чинним законодавством порядку;

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 їх персональних даних;

13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для них правові наслідки.

7.6. Товариство здійснює обробку персональних даних суб'єктів персональних даних (фізичних осіб та їх уповноважених представників), які є споживачами фінансових послуг, що надаються фінансовою установою. Персональні дані споживачів фінансових послуг обробляються для цілей надання фінансових послуг та виконання вимог законодавства України, в тому числі, з метою запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

При обробці персональних даних Товариство не бере до уваги дані про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

7.7. Метою обробки персональних даних споживачів фінансових послуг є:

- надання фінансових послуг та здійснення пов'язаних із цим операцій;
- виконання вимог законодавства в сфері здійснення запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- надання консультацій та інформації щодо послуг фінансової установи;
- виконання вимог, які встановлюються нормативно-правовими актами Національного банку.

Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди суб'єкта персональних даних на обробку цих даних, наданої Товариству, або відповідно до вимог закону. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних, які перебувають у володінні розпорядника публічної інформації, визначається Законом України «Про доступ до публічної інформації», крім даних, що отримує від інших органів центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову та бюджетну політику, під час здійснення верифікації та моніторингу державних виплат.

7.8. Справи з документами, де містяться персональні дані споживачів, зберігаються в сейфі; доступ до персональних даних має обмежене коло співробітників, які зобов'язані не розголошувати інформацію про персональні дані споживачів; персональні комп'ютери співробітників обладнано системними і програмно-технічними засобами, які запобігають втратам, несанкціонованому доступу, знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню інформації