

ЗАТВЕРДЖЕНО
РІШЕННЯМ ЄДИНОГО УЧАСНИКА
ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»
№ 03/02-22 від 03.02.2022 року

Директор _____ Анатолій ПОПУДРЕНКО

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«АЛЕКСКРЕДИТ»**

м. Дніпро - 2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Це Положення про порядок роботи із зверненнями громадян та захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЛЕКСКРЕДИТ» (далі – Положення) визначає порядок реєстрації і розгляду звернень громадян, контроль за його виконанням, організацію особистого прийому громадян ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЛЕКСКРЕДИТ» (далі – Товариство, ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ», Компанія), порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.
- 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.
- 1.5. Товариство в межах своєї компетенції забезпечує організацію особистого прийому громадян, розгляд індивідуальних чи колективних звернень громадян, об'єднань громадян, в тому числі юридичних осіб, що надійшли на адресу Товариства в письмовій формі, у формі електронного документа або у формі усного звернення до посадової особи під час особистого прийому громадян, прийняття по ним

рішень і направлення відповіді у встановлений чинним законодавством України термін.

- Місце знаходження Товариства: 49044, Дніпропетровська область, м Дніпро, вул. Якова Самарського, будинок 12А.
- Графік роботи ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»:
- Понеділок - п'ятниця - 09.00 - 18.00;
- перерва на обід - 13.00 - 14.00;
- Субота, неділя - вихідні дні.
- Телефон для довідок: +380996186464, +380976186464, +380936186464.
- Адреса електронної пошти Компанії: admin@alexcredit.com.ua.

Інформація про порядок організації особистого прийому та розгляду звернень громадян надається безпосередньо в приміщеннях Компанії за юридичною адресою, по телефону, а також на інформаційних стендах за адресою місцезнаходження Товариства.

1.6. Громадяни можуть направити в ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»:

- письмове звернення на юридичну адресу Товариства: 49044, Дніпропетровська область, м Дніпро, вул. Якова Самарського, будинок 12А;
- звернення у формі електронного документа на адресу електронної пошти: admin@alexcredit.com.ua та/або mail@alexcredit.com.ua.
- письмові звернення також приймаються за юридичною адресою Товариства в ході особистого прийому директором або уповноваженої особи Товариства за адресою: 49044, Дніпропетровська область, м Дніпро, вул. Якова Самарського, будинок 12А.

1.7. 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/consumerprotection/citizens-appeals>.

2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

- 2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права 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 (далі - сайт Товариства), інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:
 - про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
 - про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на юридичну чи електронну адресу Товариства, а також в ході особистого прийому директором або уповноваженою особою Товариства;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
 - про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, із зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
 - про право споживачів фінансових послуг на звернення до Головного управління Держпродсперслужби у Дніпропетровській області із зазначенням поштової адреси, на яку надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
 - про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до чинного законодавства України.
- 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 встановлені, 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 повідомляє права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг:
- Права споживача фінансових послуг:
 - особисто викладати аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
 - знайомитися з матеріалами перевірки;
 - подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
 - бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
 - користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
 - одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- подавати обґрунтовану письмову вимогу громадянина для скорочення терміну розгляду звернення.
- Права надавача фінансових послуг:
 - повернути звернення, яке не оформлено у відповідності до вимог чинного законодавства України;
 - повернути звернення, яке подано з порушенням вимог чинного законодавства України;
 - звертатися до адресата з метою отримання необхідних документів.
- Обов'язки споживача фінансових послуг:
 - оформляти звернення у відповідності до вимог чинного законодавства України;
 - подавати звернення у порядку, встановленому чинним законодавством України;
 - надавати, запитуваним надавачем фінансових послуг, документи.
- Обов'язки надавача фінансових послуг:
 - прийняти та розглянути звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку;
 - не розглядати письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство;
 - не розглядати повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;
 - не розглядати звернення осіб, визнаних судом недієздатними;
 - не примушувати до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій;
 - не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян.
 - не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.
 - на прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не розголошувати його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи;
 - об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
 - на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
 - забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
 - письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

- у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.
- проводити особистий прийом громадян.

Надавач та споживач фінансових послуг мають інші права та обов'язки, визначені чинним законодавством України.

2.5. 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.

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. Діловодство за зверненнями громадян здійснюється директором Товариства.
- Директор Товариства при прийомі документів:
- перевіряє правильність вказівки адресата і цілісність упаковки кореспонденції, повертає на пошту нерозкритими помилково надіслані (не за адресою) листи;
 - розкриває конверти, перевіряє наявність в них документів (розірвані документи підклеюються), які в подальшому разом з конвертом додаються до тексту листа;

- при прийомі письмового звернення безпосередньо від громадянина за його проханням ставить на копії звернення (при наявності копії у громадянина) резолюцію про прийняття звернення із зазначенням дати його надходження, вхідного номеру, займаної посади, прізвища та ініціалів особи, яка прийняла звернення;
 - при прийомі звернення у формі електронного документа роздруковує його на паперовому носії, і подальша робота з ним проводиться в порядку, передбаченому для письмових звернень.
- 3.4. 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», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.
- 3.5. Товариство під час організації розгляду звернень клієнтів щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:
- отримує та реєструє звернення. Облік звернень громадян здійснюється в Журналі реєстрації звернень громадян (далі - Журнал), форма якого передбачена додатком 1 до цього Положення;
 - здійснює первісну оцінку звернення;
 - розглядає звернення;
 - інформує адресата про результати розгляду звернення;
 - у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття директором Товариства відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
 - здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основі.
- 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 чинне 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 чинного законодавства України про звернення громадян.
- 3.8. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав

звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

4. ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗАРЕЄСТРОВАНИМИ ЗВЕРНЕННЯМИ

- 4.1. Вимоги до оформлення звернень громадян визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».
- 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). Листування між споживачем та Товариством за допомогою додатків Viber, Telegam та ін. не є електронним зверненням. Вказане листування спрямоване на оперативне отримання/надання інформації з приводу укладеного договору про надання кредиту тощо, в тому числі для отримання інформації щодо порядку звернення до Товариства, а також вимог до звернення споживача фінансових послуг згідно із Законом України «Про звернення громадян».

Звернення, яке надійшло на адресу Товариства в письмовій формі або у формі електронного документа, підлягає розгляду в порядку, встановленому Законом України від 02.10.1996 року N 393/96-ВР «Про звернення громадян», Законом України від 13.01.2011 року № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації», Законом України 01.06.2010 року № 2297-VI «Про захист персональних даних» та цим Положенням.

Письмове звернення громадянина в обов'язковому порядку повинно містити найменування Товариства. Також, громадянин вказує свої прізвище, ім'я, по батькові (останнє - при наявності); відомості, що дозволяють ідентифікувати фізичну особу, стосовно якої робиться запит; мету та/або правові підстави для запиту; поштову адресу, за якою має бути спрямований відповідь; викладає суть пропозиції, заяви чи скарги; ставить особистий підпис і дату. У разі необхідності на підтвердження своїх доводів громадянин докладає до письмового звернення документи і матеріали або їх копії.

Звернення громадянина, яке надійшло в ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» у формі електронного документа, може містити, крім іншого, адресу електронної пошти, якщо відповідь повинна бути спрямована у формі електронного документа, або поштову адресу, якщо відповідь повинна бути спрямована в письмовій формі. Громадянин має право додати до такого звернення необхідні документи і матеріали в електронній формі або направити зазначені документи і матеріали або їх копії в письмовій формі.

- 4.3. Якщо в письмовому зверненні не вказані:
 - прізвище, ім'я, по батькові громадянина, який направив звернення;
 - поштова адреса, по якій повинна бути спрямована відповідь;
 - інформація, яка дасть можливість ідентифікувати особу;

- не буде вказано суті виниклого питання;
 - лист не буде підписано або на ньому не буде дати складання документа, громадянина повідомляють про те, що його звернення залишено без розгляду у зв'язку з невідповідністю звернення встановленим вимогам чинного законодавства України.
- 4.4. Звернення споживачів фінансових послуг, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Термін розгляду звернень громадян - не більше 30 днів з дня реєстрації. Товариство має право встановлювати скорочені строки розгляду окремих звернень громадян.
- 4.5. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, директор Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляє особу, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення поставлених питань, не може перевищувати 45 днів.
- 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 директор Товариства, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення.
- 4.8. Якщо в зазначеному зверненні містяться відомості про підготовлюваний, що здійснюється або вчинене протиправне діяння, а також про особу, що здійснює або вчинила його, то таке звернення підлягає направленню до державного органу відповідно до його компетенції.
- При отриманні письмового звернення, в якому містяться нецензурні або образливі вирази, загрози життю, здоров'ю та майну посадової особи, а також членів його сім'ї, Товариство має право залишити таке звернення без відповіді по суті поставлених у ньому питань та повідомити громадянина, який направив звернення, про неприпустимість зловживання правом.
- 4.9. Якщо відповідь по суті поставленого у зверненні питання не може бути дана без розголошення відомостей, що становлять державну або іншу охоронювану законом таємницю, громадянина, який направив звернення, повідомляється про неможливість дати відповідь по суті поставленого в ньому питання в зв'язку з неприпустимістю розголошення зазначених відомостей. У разі, якщо причини, за якими відповідь по суті порушених у зверненні питань не могла бути дана, в подальшому були усунені, громадянин має право знову направити звернення Товариству.

5. ПІДГОТОВКА ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

- 5.1. Звернення громадянина (з матеріалами до звернення) направляється до Товариства в день реєстрації або на наступний робочий день.
- 5.2. Після розгляду директором Товариства звернень громадян, що надійшли до Товариства, вони передаються на виконання в структурний підрозділ Товариства згідно з резолюцією.
- 5.3. Директор, відповідальний за розгляд звернення:
 - забезпечує об'єктивний, всебічний і своєчасний розгляд звернення;
 - дає письмову відповідь по суті порушених у зверненнях питань.
- 5.4. Відповідь на звернення оформляється на бланку Товариства.
- 5.5. Звернення громадян вважаються вирішеними, якщо розглянуті і вирішені всі порушені в них питання, по ним вжито необхідних заходів і авторам надані відповіді. Відповіді на звернення громадян повинні бути аргументованими, містити посилання на норми чинного законодавства з роз'ясненнями по суті всіх порушених у них питань.
- 5.6. Протягом робочого дня відповіді присвоюється вихідний реєстраційний номер, після чого відправляється громадянину.
- 5.7. Відповідь на звернення, яке надійшло в формі електронного документа, направляється в формі електронного документа з офіційної адреси електронної пошти Товариства за адресою електронної пошти, вказаною у зверненні, або в письмовій формі на поштову адресу, вказану у зверненні.

Письмова відповідь на колективне звернення громадян подається одному з авторів звернення, вказаному у зверненні в якості одержувача відповіді або представника всіх авторів звернення при його розгляді. Якщо така особа в колективному зверненні не вказана, відповідь подається одному зі списку громадян, які підписали звернення, для доведення змісту відповіді до відома інших авторів звернення.
- 5.8. Документи, пов'язані з розглядом звернень громадян, мають спеціальний індекс і зберігаються окремо в канцелярії Товариства.
- 5.9. Інформація про результати розгляду звернень громадян за підсумками року узагальнюється у вигляді звіту уповноваженою особою і доводиться до відома директора Товариства не пізніше 15 січня.

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

- 6.1. Товариство під час надання фінансових послуг не заочує осіб до надання фінансових послуг, а надає такі послуги безпосередньо самостійно.
- 6.2. Товариство здійснює контроль за діяльністю осіб, які залучені до врегулювання простроченої заборгованості наступним чином.

- 6.2.1. Після залучення особи до врегулювання простроченої заборгованості, Товариство в строки та в порядку, встановленому чинним законодавством України повідомляє боржників про такий факт із наданням необхідної інформації про таку особу.
- 6.2.2. Товариство збирає та аналізує всі звернення, які надходять в порядку встановленому чим Положенням, які стосуються діяльності залучених Товариством осіб до врегулювання простроченої заборгованості.
- 6.2.3. У випадку надходження обгрунтованих скарг на діяльність залученої особи до врегулювання заборгованості Товариство має право здійснити наступні дії:
- попередити особу, залучену до врегулювання простроченої заборгованості про надходження на адресу Товариства скарги на діяльність такої особи з проханням провести перевірку викладеним фактам та повідомити йому результати перевірки;
 - за результатами перевірки особи, яка була залучена до врегулювання простроченої заборгованості прийняти рішення про подальшу співпрацю або розірвання договору.
- 6.2.4. За результатами розгляду звернень Товариство повідомляє адресата про результати його розгляду в порядку та у строки встановлені чинним законодавством України та цим Положенням.
- 6.3. Директор Товариства особисто контролює такі звернення та результати їх розгляду.

7. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

- 7.1. У разі отримання звернень щодо порядку укладення договору про надання кредиту у формі електронного документа, Товариство надає роз'яснення громадянам наступні роз'яснення.
- 7.1.1. З метою отримання Кредиту Заявник ідентифікується на Сайті Кредитодавця. Заявники, які мають Особистий кабінет на Сайті Кредитодавця (Заявники, які мали ділові відносини з Кредитодавцем), здійснюють авторизацію в Особистому кабінеті шляхом введення Логіну і Паролю від Особистого кабінету. Нові Заявники (Заявники, які не мали ділових відносин з Кредитодавцем) реєструються шляхом введення своїх основних даних для створення Особистого кабінету і погодження (акцептування) Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» (далі – Правила). Підписання своїх даних та акцептування Правил здійснюється шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором.
- 7.1.2. Заявник надає всю необхідну інформацію для отримання Кредиту: Заявники, які мають Особистий кабінет, здійснюють підтвердження або зміну персональних даних, які раніше надавалися ними і вказують бажані Основну суму кредиту та строк Базового періоду; нові Заявники – шляхом заповнення Заявки надають всю необхідну інформацію, бажані Основну суму кредиту та строк Базового періоду. Відповідно до Правил Спеціальний період триває 180 (сто вісімдесят) календарних днів, а Кінцева дата виконання Договору встановлюється через 180 (сто вісімдесят)

календарних днів після закінчення Базового періоду. Заявник погоджує Кінцеву дату виконання Договору шляхом підписання Договору. Заявник має право змінювати зміст наданої інформації до моменту прийняття ним пропозиції про надання кредиту від Кредитодавця.

- 7.1.3. Кредитодавець надсилає в Особистий кабінет Заявника паспорт споживчого кредиту за формою, встановленою Додатком №1, відповідно до ч. 2 ст. 9 Закону України «Про споживче кредитування». Заявник підтверджує ознайомлення з паспортом споживчого кредиту шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором.
- 7.1.4. Кредитодавець надсилає в Особистий кабінет Заявника Оферту.
- 7.1.5. Заявник акцептує надіслану Кредитодавцем Оферту в Особистому кабінеті шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором, або відхиляє пропозицію Кредитодавця укласти Договір шляхом закриття сторінки, на якій розміщена Оферта.
- 7.1.6. У якості підтвердження підписання Договору (вчинення електронного правочину), надання Кредиту, Позичальникові надсилаються кредитні кошти та Договір (електронний документ), в якому зазначається інформація про Кредитодавця, Основна сума кредиту, процентні ставки та міститься активне посилання на Правила, якими регламентується порядок надання паперових копій електронних документів (за необхідності), та інші аспекти виконання вимог ч. 11 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію» та інших нормативно-правових актів України.
- 7.1.7. У Заявці Заявник зобов'язаний вказати повні, точні, достовірні та актуальні особисті дані, які необхідні для прийняття Кредитодавцем Рішення щодо надання кредиту.
- 7.1.8. Сума кредиту визначається Заявником в межах Ліміту суми Кредиту, а Рішення щодо надання кредиту та розміру Кредиту приймає Кредитодавець. Розмір Кредиту може пропонуватися Кредитодавцем, Заявник/Позичальник підтверджує прийняття пропозиції шляхом акцептування Оферти (підписання Договору) або відхиляє пропозицію Кредитодавця.
- 7.1.9. В процесі заповнення Заявки здійснюється перевірка Банківського рахунку шляхом блокування наперед невідомої Заявнику довільної суми в розмірі від 1 (однієї) копійки до 2 (двох) гривень з наступним зазначенням Заявником конкретної суми, що була заблокована, або з підтвердженням операції через систему 3D Secure за правилами банку-емітенту платіжної картки. Точний розмір заблокованої суми Заявник може дізнатися в банківській установі, що емітувала платіжну картку та здійснила верифікацію Заявника (через СМС-повідомлення від банку та/або засобами електронного зв'язку та/або засобами телефонного зв'язку).
- 7.1.10. Рішення щодо надання кредиту приймається Кредитодавцем на підставі обробки Персональних даних Заявника/Позичальника, зазначених в Заявці, та будь-якої додаткової інформації, наданої Заявником чи отриманої Кредитодавцем з відкритих джерел, в тому числі з бюро кредитних історій.

- 7.1.11.Кредитодавець приймає Рішення щодо надання кредиту протягом одного робочого дня з дати направлення Заявником Заявки Кредитодавцю, але не пізніше 3 (трьох) календарних днів з дати направлення Заявки.
- 7.1.12.Приймаючи Заявку до розгляду, Кредитодавець не бере на себе зобов'язання надати Заявнику Кредит. Також Кредитодавець залишає за собою право зменшити розмір Кредиту, вказаний Заявником у Заявці, та змінити Дату надання кредиту.
- 7.1.13.Кредитодавець має право відмовити Заявнику в наданні Кредиту без зазначення причини такої відмови. Відмова у наданні кредиту можлива, зокрема, у таких випадках:
- Заявник не відповідає Вимогам до Заявника/Позичальника.
 - Заявник надав недостовірні та/або неповні дані при заповненні Заявки.
 - Заявник має невиконані Зобов'язання/несплачену Заборгованість перед Кредитодавцем за діючим Договором.
 - В інших випадках, передбачених внутрішньою політикою з надання кредитів Кредитодавця.
- 7.1.14.Кредитодавець інформує Заявника про прийняте Рішення щодо надання кредиту шляхом направлення електронного листа на адресу електронної пошти, яка зазначена у Заявці, та/або шляхом розміщення інформації в Особистому кабінеті Заявника на Сайті Кредитодавця.
- 7.1.15.За затримку в надходженні повідомлення про прийняте Рішення щодо надання кредиту, спричинену проблемами в роботі електронних та телекомунікаційних служб і сервісів, Кредитодавець відповідальності не несе.
- 7.1.16.У випадку прийняття позитивного Рішення щодо надання кредиту Заявнику в Особистий кабінет надсилається Оферта з усією необхідною інформацією. Оферта являє собою документ під назвою «Пропозиція укласти договір (оферта)».
- 7.1.17.Заявник акцептує Оферту (підписує Договір) шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором згідно розділу 5 Правил. Кредитодавець підписує Договір шляхом використання факсимільного відтворення аналога підпису уповноваженої особи та відбитку печатки Кредитодавця згідно розділу 5 Правил після повної ідентифікації особи Заявника/Позичальника відповідно до Правил, Договору та внутрішньої політики з надання кредитів Кредитодавця.
- 7.1.18.Заявник підтверджує свою повну обізнаність та згоду з усіма істотними умовами Договору та направляє Кредитодавцю акцепт та згоду з умовами Оферти в момент введення Електронного підпису одноразовим ідентифікатором під застереженням «Я, ___(П.І.Б. Заявника)___, згодний з умовами Оферти № _____ ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» (код ЄДРПОУ 41346335, місцезнаходження: _____) від «__» _____ 20__ р.» в Особистому кабінеті, доступ до якого здійснюється за допомогою Логіна та Пароля від Особистого кабінету.
- 7.1.19.Строк дії Договору встановлюється з Дати укладення Договору до Кінцевої дати виконання Договору (включно). Закінчення Строку дії Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, у тому числі від сплати Заборгованості, яке мало місце під час дії Договору. Якщо Позичальник виконає

Зобов'язання/сплатить Заборгованість за Договором до Кінцевої дати виконання Договору, Договір припиняє дію у Дату погашення кредиту.

- 7.1.20. Кредитодавець надає Кредит на підставі Договору шляхом перерахування коштів у рахунок Кредиту, у сумі, визначеній в п. 1.3. Договору, на Банківський рахунок Позичальника. Надання кредитних коштів здійснюється не пізніше кінця робочого дня Кредитодавця, наступного за днем підписання Договору Сторонами. Години роботи Кредитодавця зазначаються на Сайті Кредитодавця.
- 7.1.21. Позичальник має право відмовитися від Договору у порядку, визначеному розділом 11 Правил або розірвати Договір та припинити зобов'язання за ним у порядку, визначеному п. 3.3. Договору.
- 7.1.22. Відмова Кредитодавця у наданні Кредиту не позбавляє Заявника права звернутися до Кредитодавця повторно.
- 7.1.23. Сторони домовилися, що Договір укладається виключно у письмовій формі у вигляді електронного документа на Сайті Кредитодавця <https://alexcredit.ua> згідно зі ст. 207, 639 Цивільного кодексу України та із застосуванням норм Закону України «Про електронну комерцію», Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Закону України «Про електронні довірчі послуги».
- 7.1.24. Підписання Позичальником Договору відбувається шляхом використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Безпосереднє акцептування Оферти, підписання Договору, Додаткової угоди, Графіку платежів та інших документів здійснюється шляхом використання Позичальником у своєму Особистому кабінеті Електронного підпису одноразовим ідентифікатором, який надсилається йому Кредитодавцем. Електронний підпис одноразовим ідентифікатором надсилається Кредитодавцем Заявнику/Позичальнику засобами зв'язку, вказаними під час оформлення Заявки на Сайті Кредитодавця шляхом направлення повідомлення на адресу електронної пошти, яка зазначена у Заявці (або вказана в Особистому кабінеті Заявника/Позичальника), та/або СМС-повідомлення на номер мобільного телефону, вказаний у Заявці (або вказаний в Особистому кабінеті Заявника/Позичальника). Використання Електронного підпису одноразовим ідентифікатором означає прийняття Позичальником всіх умов Оферти та укладення Договору виключно в письмовій формі у вигляді електронного документа, що згідно з ч. 12 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію» прирівнюється до укладення Договору в письмовій формі у вигляді електронного документа та підписаного власноруч.
- 7.1.25. Підписання Кредитодавцем Договору відбувається шляхом використання факсимільного відтворення аналога підпису уповноваженої особи та відбитку печатки Кредитодавця, нанесених за допомогою засобів механічного або іншого копіювання. Акцептуючи Оферту Заявник/Позичальник одночасно погоджує зразок факсимільного відтворення аналога підпису уповноваженої особи та відбитку печатки Кредитодавця у розумінні ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію». Після підписання Договору Позичальником, уповноважений працівник

Кредитодавця розміщує на Договорі свій кваліфікований електронний підпис із кваліфікованою електронною позначкою часу.

- 7.1.26. Підписання Сторонами Договору, укладеного виключно в письмовій формі у вигляді електронного документа, створює такі ж правові зобов'язання та наслідки, як документ, складений на паперовому носії та скріплений власноручними підписами Сторін, тобто вчинений в письмовій формі.
- 7.2. Зазначені роз'яснення надаються адресату у формі відповіді на звернення та оформляються на бланці Товариства.
- 7.3. Відповідь надсилається у строки та в порядку, встановленому чинним законодавством України та цим Положенням.

8. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ РОЗГЛЯНУТИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

- 8.1. Справи, що формуються за зверненнями громадян відповідно до номенклатури справ, зберігаються в Товаристві протягом 5 років.
- 8.2. При формуванні справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Документи в справах повинні розташовуватися в хронологічному порядку. Невирішені звернення громадян, а також неправильно оформлені документи по їх виконанню підшивати у справи забороняється.

9. ОРГАНІЗАЦІЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙОМУ ГРОМАДЯН

- 9.1. Особистий прийом громадян проводиться з метою підтримки безпосередніх контактів Товариства з громадянами та оперативного вирішення актуальних питань на основі якісного і своєчасного розгляду звернень, пропозицій та скарг громадян.

Приміщення для здійснення прийому громадян має бути обладнане відповідно до санітарних норм і правил, з дотриманням заходів безпеки. Для написання заяви безпосередньо в ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» громадянам відводяться місця, обладнані стільцями, столами, канцелярським приладдям і папером формату А4 для складання письмових звернень.

До офісу і внутрішніх відділів Товариства громадяни не допускаються. Спілкування із співробітниками і персоналом, за винятком директора або уповноваженої особи на проведення особистого прийому, а також працівників департаменту клієнтської підтримки, не дозволяється.

- 9.2. Особистий прийом громадян проводиться директором Товариства/уповноваженою особою з понеділка по п'ятницю з 10.00 до 17.00.

Запис на прийом проводиться з використанням засобів телефонного зв'язку за номерами телефонів: +380996186464 +380976186464, +380936186464.

Інформація про особистий прийом громадян розміщується на інформаційному стенді в ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ», а також її можна дізнатися за телефонами для довідки.

- 9.3. Директор/ уповноважена особа або працівник департаменту клієнтської підтримки інформує заявника про дату, час, місце прийому, посади, прізвища, імені та по батькові посадової особи, яка здійснює прийом, а також здійснює формування необхідної для прийому інформації.
- 9.4. При здійсненні запису на особистий прийом оформується відповідний запис в Журналі обліку особистого прийому громадян (Додаток 2 до цього Положення).
- 9.5. Директор передає витяг з Журналу обліку особистого прийому громадян посадовим особам відповідних структурних підрозділів Товариства для підготовки необхідних матеріалів з даного питання до дати прийому.
- 9.6. Під час особистого прийому громадянин повинен пред'явити документ, що засвідчує його особу, а також (при необхідності) документи, що обґрунтовують і пояснюють суть звернення.
- 9.7. Під час особистого прийому громадянин може зробити усну заяву або залишити письмове звернення по суті поставлених їм питань, в тому числі з метою вжиття заходів з відновлення або захисту його порушених прав, свобод і законних інтересів.

Зміст усного звернення громадянина заноситься в Журнал обліку особистого прийому громадян. У разі, якщо викладені в усному зверненні факти та обставини є очевидними і не вимагають додаткової перевірки, відповідь на звернення за згодою громадянина може бути дана усно в ході особистого прийому, про що робиться запис у Журналі обліку особистого прийому громадян. В інших випадках дається письмова відповідь по суті порушених у зверненні громадянина питань.

- 9.8. В ході особистого прийому громадянину може бути відмовлено в подальшому розгляді звернення, якщо йому раніше була дана відповідь по суті порушених у зверненнях питань.
- 9.9. У випадках, якщо на особистому прийомі виникають нові питання і звернення, які не можуть бути вирішені безпосередньо під час прийому, громадянину пропонується залишити заяву в письмовій формі, яке в установленому цим Положенням порядку, підлягає реєстрації і подальшому спрямуванню на розгляд і вирішення по суті структурними підрозділами Товариства відповідно до їх компетенції.

10. КОНТРОЛЬ ТА УЗАГАЛЬНЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ РОБОТИ З РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

- 10.1. Контролю підлягають всі зареєстровані звернення громадян.
- 10.2. Контроль за зверненням, що надійшли починається з моменту його реєстрації і закінчується при реєстрації відповіді на нього автору.
- 10.3. Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян здійснюється директором.
- 10.4. Початком терміну розгляду звернень громадян вважається день їх реєстрації, закінченням - день реєстрації письмової відповіді.

- 10.5. Контроль за вирішенням питань, що містяться у зверненнях громадян, здійснюється директором Товариства на основі інформації про результати розгляду звернень громадян.
- 10.6. Зняття звернення з контролю здійснює директор. Проміжна відповідь на звернення або передоручення виконання звернення іншій посадовій особі або структурному підрозділу Товариства не є підставою для зняття звернення з контролю.

11. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Порядок укладення договору у формі електронного документа між Товариством і споживачем передбачено Правилами надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» (у сфері електронної комерції), опублікованими на сайті Товариства.
- 11.4. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, шляхом його розміщення в особистому кабінеті клієнта на сайті Товариства.
- 11.5. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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.
- 11.8. 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.

12. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

- 12.1. ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ», керуючись статтями 8, 12 Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI (зі змінами), повідомляє про права суб'єктів персональних даних та порядок щодо обробки та захисту персональних даних, який застосовується в Товаристві.
- Фінансова установа забезпечує обробку та захист персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема вимог Конституції України, Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 року №2664-III, «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06.12.2019 № 361-IX, «Типового порядку обробки персональних даних», затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 року № 1/02-14, вимог внутрішніх нормативних документів ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» та інших нормативно-правових актів України.
- 12.2. Персональні дані споживачів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» відносяться до категорії документів з обмеженим доступом і є об'єктами захисту з боку Товариства. Захист, правила та порядок поводження з такою інформацією визначається Товариством самостійно відповідно до вимог чинного законодавства України, внутрішніх нормативних документів Товариства та процедур з питань захисту персональних даних.

12.3. Товариство є володільцем персональних даних суб'єктів персональних даних Товариства, які містяться в електронному вигляді в операційній системі Товариства.

12.4. **Відомості про Товариство, як володільця персональних даних:** Товариство з обмеженою відповідальністю «АЛЕКСКРЕДИТ», код ЄДРПОУ 41346335, 49044, Дніпропетровська область, м. Дніпро, вул. Якова Самарського, 12А.

Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо питань обробки персональних даних у Товаристві, суб'єкту персональних даних потрібно звертатися за адресою: 49044, Дніпропетровська область, м. Дніпро, вул. Якова Самарського, 12А, на ім'я директора Товариства. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює Уповноважений Верховної Ради з прав людини, Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8, тел.: (044) 253-75-89; 0800-50-17-20.

Мета обробки персональних даних може змінюватися внаслідок зміни умов укладених зі споживачами договорів про надання кредиту, змісту діяльності Товариства, у тому числі у зв'язку із зміною законодавства України.

12.5. **Права суб'єкта персональних даних.**

Суб'єкт персональних даних має право:

- знати про місцезнаходження бази персональних даних, яка містить його персональні дані, її призначення та найменування, місцезнаходження та юридичну адресу Товариства як володільця/розпорядника цієї бази або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених чинним законодавством України;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані, що містяться у відповідній базі персональних даних;
- на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;
- отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, які зберігаються;
- пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених чинним законодавством України;
- пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником цієї бази, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- 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;

- звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних, або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення чинного законодавства України про захист персональних даних;
- вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- відкликати згоду на обробку персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

12.6. Порядок обробки персональних даних: отримання згоди, повідомлення про права та дії з персональними даними суб'єкта персональних даних

Товариство здійснює обробку персональних даних, які є публічною та/або інформацією у формі відкритих даних (ст. 10-1 Закону України «Про доступ до публічної інформації»), що отримана із загальнодоступних джерел, без одержання згоди суб'єкта персональних даних. Така інформація може Фінансовою установою вільно копіюватись, поширюватись та використовуватись іншим чином, в тому числі в комерційних цілях, виключно в обсягах відповідно до вказаної вище мети обробки та з обов'язковим посиланням на джерело отримання цієї інформації.

12.7. Споживач, як суб'єкт персональних даних, проставляючи відповідну відмітку під час оформлення заявки на офіційному веб-сайті Товариства:

12.8. Надав право Споживачу:

- укладати з будь-якою третьою особою договір відступлення/купівлі-продажу права вимоги без згоди споживача, але з обов'язковим повідомленням його про це, та/або інші договори, пов'язані з наданням послуг із виконання зобов'язань/сплати заборгованості за відповідним договором. Товариство протягом 10 (десяти) робочих днів з дати відступлення/купівлі-продажу права вимоги новому кредитору надсилає лист на зазначену в реквізитах договору електронну адресу споживача з інформацією, передбаченою чинним законодавством України;
- залучати колекторську компанію для врегулювання простроченої заборгованості без згоди споживача, але з обов'язковим повідомленням його про це. Повідомлення споживача здійснюється Товариством протягом 10 (десяти) робочих днів з дати залучення колекторської компанії шляхом надсилання листа на зазначену в реквізитах договору електронну адресу споживача з інформацією, передбаченою чинним законодавством України. Взаємодія Товариства зі споживачем щодо врегулювання простроченої заборгованості здійснюється відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України;
- фотографувати, отримувати фотографії споживача, зберігати та поширювати їх, надавати їх для верифікації до бюро кредитних історій, а у разі порушення та/або неналежного виконання обов'язків споживачем Товариство має право передати

його фотографії правоохоронним органам та/або третім особам для забезпечення належного виконання зобов'язань перед Товариством, включаючи особам, пов'язаних зі споживачем сімейними або діловими відносинами, а також особам, які проживали або проживають зі споживачем за однією адресою;

- зберігати персональні дані споживача згідно розділу 8 Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» безстроково за умовчуванням, але споживач може відкликати згоду на обробку персональних даних /звернутися з вимогою про знищення таких даних за умови припинення правовідносин між споживачем та Товариством, та тільки після передачі інформації про це до відповідного бюро кредитних історій;
- у разі неможливості зв'язатись зі споживачем засобами зв'язку, вказаними у договорі, передавати через осіб, пов'язаних зі споживачем сімейними або діловими відносинами, а також через осіб, які проживали або проживають зі споживачем за однією адресою, інформацію щодо: необхідності виконання споживачем зобов'язань за договором; стану заборгованості; наслідків невиконання зобов'язань за договором; шляхів і способів стягнення заборгованості за договором; характеру роботи: приватного (державного) нотаріуса; судів; приватного (державного) виконавця.

12.9. **Надав згоду Товариству:**

- передавати та здійснювати обробку своїх персональних даних, отриманих з метою оцінки фінансового стану, спроможності виконати зобов'язання за договором, відновлення порушених прав Товариством на отримання платежів за договором у разі неналежного виконання споживачем умов договору;
- передавати та отримувати відомості та персональні дані, включаючи інформацію про негативну кредитну історію такого споживача до (від) Українського бюро кредитних історій (адреса вул. Грушевського, 1-д, м. Київ, Україна, 01001), Міжнародного бюро кредитних історій (адреса пр. Перемоги, 65, офіс 306, м. Київ, Україна, 03062), Першого всеукраїнського бюро кредитних історій (адреса вул. Євгена Сверстюка, 11, м. Київ, Україна, 02002); до правоохоронних органів та/або інших третіх осіб для забезпечення належного виконання зобов'язань перед Товариством, в тому числі до колекторських компаній;
- здійснювати обробку Даних (у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем), включаючи вчинення дій або сукупності дій, таких як: збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), уточнення (оновлення, зміна), копіювання, опублікування, редагування, компонування даних без редагування їх внутрішнього змісту, пересилання поштою та/або електронними способами, розміщення на Сайті Товариства, передачу, знеособлення, знищення персональних даних, володільцем яких є Товариство;
- на повний доступ до наступних джерел інформації: Заявка; інформація, що знаходиться в бюро кредитних історій та в інших організаціях, з якими укладено відповідний договір на отримання такої інформації; номери телефонів, які вказані у

телефонних контактах (телефонних книжках) споживача та імена, закріплені за ними, електронна скринька; інформація, що знаходиться в деклараціях на офіційному сайті НАЗК; до інших джерел, які знаходяться у відкритому доступі та не потребують додаткової згоди споживача щодо обробки його персональних даних. Споживач, як суб'єкт персональних даних і суб'єкт кредитної історії, проставляючи відповідну відмітку під час оформлення заявки на сайті Товариства надав право на повне використання цих джерел інформації;

- на передачу сукупності відомостей про нього третім особам, що дає змогу ідентифікувати його як споживача з метою оцінки фінансового стану споживача, його спроможності виконати зобов'язання за договором, відновлення порушених прав Товариства на отримання платежів за договором у разі неналежного виконання споживача умов договору;
- на доступ Товариства до інформації, що складає його кредитну історію;
- на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо нього та цього договору, визначеної Законом України "Про організацію формування та обігу кредитних історій". Відсутність такої згоди споживача має наслідком відмову Товариства в укладенні договору та здійсненні кредитної операції (надання кредиту);
- надавати особам, пов'язаним зі споживачем сімейними або діловими відносинами, а також особам, які проживали або проживають зі споживачем за однією адресою копію договору на підтвердження повноважень Товариства, у зв'язку з виконанням п. 9.1.19. Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ».
- здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання заборгованості. Про вказані дії Товариство попереджає особу, з якою здійснюється така взаємодія. Строк зберігання аудіозапису взаємодії - 3 роки.
- зберігати та поширювати аудіозаписи взаємодії Товариства зі споживачем;
- передавати аудіозаписи взаємодії зі споживачем правоохоронним органам, контролюючим органам та/або третім особам для забезпечення належного виконання зобов'язань перед Товариством, включаючи особам, пов'язаних зі споживачем сімейними або діловими відносинами, а також особам, які проживали або проживають зі споживачем за однією адресою.
- збирати інформацію щодо споживача та здійснювати обробку отриманої щодо нього інформації з відкритих джерел, що знаходяться в мережі Інтернет та телеграм каналах. Окрім даних, які знаходяться в соціальних мережах;
- вважати повноваження представника споживача анульованими та подальшу комунікацію здійснювати зі споживачем та іншими особами, відповідно до умов договору, у разі якщо Товариство не змогло зв'язатися з представником споживача, якому останній надав повноваження відповідно до п. 10.10.6. Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»;

- на використання наступних умов виключення номеру телефону з тих, за якими зі споживачем може здійснюватись комунікація:
- якщо абонент (інша особа, не споживач) надають Товариству оригінал або належним чином засвідчену копію договору з оператором мобільного зв'язку на використання конкретною особою певного номеру телефону, який має бути виключений з роботи Товариства;
- якщо протягом розмов у різні 3 (три) дні особа, що відповідає за певним номером телефону не змогла забезпечити комунікацію зі споживачем. За цим пунктом не виключаються із роботи Товариства номери телефонів, які закріплені за споживачем в бюро кредитних історій; надані при оформленні кредиту; номери телефонів, надані споживачем та іншими особами (відповідно до умов договору) під час комунікації із ними.

12.10. Підтверджує Товариству, що:

- персональні дані споживача – це відомості чи сукупність відомостей про споживача як фізичну особу, відповідно до яких така особа ідентифікована, або може бути конкретно ідентифікована (абз. 10 ст. 2 Закону України «Про захист персональних даних»). Перелік таких відомостей викладений у п. 8.1.3.2. Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»;
- під власними персональними даними споживач визначає: прізвище, ім'я, по батькові; стать; громадянство; дата та місце народження; назва і реквізити документа, що посвідчує особу; адреса зареєстрованого місця проживання; адреса фактичного місця проживання; РНОКПП; відомості про освіту; відомості щодо сімейного, соціального та майнового стану; відомості про доходи; відомості про посаду і місце роботи; відомості про особисте та сімейне життя; контактні номери телефонів, якими користувався чи користується споживач (у тому числі тимчасово); ім'я особи, на яку відкрито Картковий рахунок та повний номер платіжної картки споживача, на яку здійснюється безготівкове перерахування суми кредиту за договором (без даних CVV/CVV2/CVC2 коду платіжної картки, строку її дії); інша інформація, яка стане відомою Товариству у зв'язку з укладенням та/або виконанням договору (далі – Дані);
- вся інформація, на обробку якої він надав згоду, конкретно ідентифікує саме його, у розумінні ст. 2 Закону України «Про захист персональних даних», жодним чином не порушує права третіх осіб щодо обробки їх персональних даних, та не може конкретно ідентифікувати будь-яку третю особу через відкрите джерело інформації;
- споживач повідомлений про мету обробки його Персональних даних Товариством, зазначену в п. 8.1.2.1. Правил надання кредиту ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»;
- відкликання згоди на обробку персональних даних, їх уточнення, блокування та знищення допускається у випадках, встановлених чинним законодавством України на підставі звернення споживача, яке повинне відповідати вимогам, встановленим чинним законодавством України. Відповідь на таке звернення буде надана йому у спосіб, передбачений чинним законодавством України;

- споживач не вимагає повідомляти про передачу його персональних даних третім особам згідно з нормами ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних»;
- споживач повідомив своє оточення про:
 - 1) їх можливі контакти з Товариством, у разі неможливості Товариству зв'язатись зі споживачем, з метою передачі через них інформації споживача щодо: необхідності виконання споживачем зобов'язань за договором; стану заборгованості; наслідків невиконання зобов'язань за договором; шляхів і способів стягнення заборгованості за договором; характеру роботи: приватного (державного) нотаріуса; судів; приватного (державного) виконавця.
 - 2) фіксування Товариством кожної безпосередньої взаємодії з особами, пов'язаними зі споживачем сімейними або діловими відносинами; з особами, які проживали, або проживають зі споживачем за однією адресою та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання заборгованості. Про фіксування взаємодії Товариство попереджає особу, з якою здійснюється така взаємодія. Строк зберігання аудіозапису взаємодії - 3 роки;
- документом, який підтверджує суму заборгованості є детальний розрахунок заборгованості;
- усі комунікації, які Товариство буде здійснювати за усіма номерами телефонів, за якими споживач може виходити на зв'язок, здійснюються за його згодою і виключно для отримання ним інформації, навіть у тому випадку, якщо цими номерами телефонів під час комунікації з Товариством користувався не він;
- усі комунікації, які будуть здійснюватись між Товариством та споживачем у перші 9 (дев'ять) днів неналежного виконання договору, здійснюватимуться виключно для надання пропозиції споживачу подовжити Базовий період, Строк дії Договору та змінити Кінцеву дату виконання договору, і жодним чином не спрямовані на врегулювання заборгованості за договором.
- визнає всі комунікації, які здійснюються протягом 9 (дев'яти) днів з дати закінчення Базового періоду такими, що здійснені в маркетингових цілях для подовження Строку дії договору.

12.11. Обробка Товариством персональних даних здійснюється тільки за наявності спеціальних правових підстав, визначених законодавством України, зокрема:

- згоди суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних;
- укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- необхідності виконання обов'язку володільця бази персональних даних, який передбачений чинним законодавством України.

Персональні дані обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, у строк не більше, ніж це необхідно

відповідно до мети їх обробки, та не довше, ніж це передбачено чинним законодавством України у сфері архівної справи та діловодства.

У сфері електронної комерції згода суб'єкта персональних даних може бути надана під час реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі суб'єкта електронної комерції шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, за умови, що така система не створює можливостей для обробки персональних даних до моменту проставлення відмітки.

Згода суб'єкта персональних даних надається до або під час встановлення з ним ділових відносин.

Володілець бази персональних даних, крім випадків, передбачених законодавством України, повідомляє суб'єкта персональних даних про склад і зміст зібраних персональних даних, його права, визначені Законом «Про захист персональних даних», мету збору персональних даних та третіх осіб, яким передаються його персональні дані.

У разі виявлення відомостей про особу, які не відповідають дійсності, такі відомості мають бути невідкладно змінені або знищені.

Видалення та знищення персональних даних здійснюється у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких персональних даних, в порядку, встановленому відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

12.12. Персональні дані в базах персональних даних підлягають знищенню у разі:

- закінчення строку зберігання даних, визначеного згодою суб'єкта персональних даних на обробку цих даних або законом;
- припинення правовідносин між суб'єктом персональних даних та володільцем чи розпорядником бази персональних даних, якщо інше не передбачено чинним законодавством України;
- видання відповідного припису Уповноваженого або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого;
- набрання законної сили рішенням суду щодо вилучення даних про фізичну особу з бази персональних даних.

Персональні дані, зібрані з порушенням вимог Закону України «Про захист персональних даних», підлягають знищенню в базах персональних даних у встановленому чинним законодавством України порядку.

Обробка персональних даних з метою надання інформації про послуги Товариства, чи в визначених Товариством історичних, статистичних чи наукових цілях, а також зберігання персональних даних з метою виконання вимог чинного законодавства України щодо порядку зберігання документів, не вважається несумісною обробкою та здійснюється Товариством за умови забезпечення належного захисту персональних даних.

12.13. Процедура захисту персональних даних та строки зберігання

- Товариство здійснює обробку персональних даних у міру необхідності, протягом всієї тривалості всіх ділових відносин з відповідними суб'єктами персональних даних, а також до закінчення строків зберігання інформації (документів з такою інформацією), визначених умовами укладених договорів або чинним законодавством України, у тому числі Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", внутрішніми документами Товариства.
- З метою забезпечення якості і безпеки обслуговування, Товариство здійснює аудіозапис телефонних розмов споживачів з працівниками Товариства (у випадках, передбачених чинним законодавством України) та використання Товариством результатів записів, у т.ч. як доказів. Аудіозапис телефонних розмов з працівниками Товариства, можуть бути використані в кожному конкретному випадку, як самим Товариством, так і компетентними державними органами, у тому числі судом (як докази у кримінальних провадженнях), правоохоронними органами (з метою безпеки), судами (для забезпечення доказів у цивільних справах), працівниками Товариства та інших органів для виконання функцій цілей правоохоронних органів.
- Особи, яким надається доступ до персональних даних та/або передаються персональні дані. У межах Товариства доступ до персональних даних надається підрозділам та/або окремим працівникам Товариства, для виконання ними своїх службових (трудових) обов'язків, що пов'язані з виконанням договірних, юридичних та/або регуляторних обов'язків Товариства і реалізацією законних інтересів Товариства. Кожен працівник Товариства підписує зобов'язання щодо нерозголошення інформації, до якої він має доступ.
- Обробка персональних даних 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 (особливі категорії обробки персональних даних) забороняється, крім випадків, передбачених пунктом 2 статті 7 Закону України «Про захист персональних даних».
- Приміщення Товариства, в яких обробляються персональні дані, відносяться до приміщень з обмеженим доступом. Перебування сторонніх осіб у даних приміщеннях без супроводу працівників Товариства не допускається.
- Товариство 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.
- Норми технічного захисту інформації у Товаристві відповідають вимогам законодавства України щодо захисту інформації.

- Вимоги щодо обліку та збереження інформації про перегляд персональних даних не поширюється на володільців/розпорядників баз персональних даних, які здійснюють обробку персональних даних в реєстрі, який є відкритим для населення в цілому.
- Персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у такий спосіб, що унеможливує доступ до них сторонніх осіб.
- Працівники, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків. Таке зобов'язання чинне також після припинення ними ділових відносин з Товариством. Працівники Товариства, що мають доступ до персональних даних, у тому числі здійснюють їх обробку, та у разі порушення ними вимог чинного законодавства України стосовно персональних даних несуть відповідальність згідно діючого законодавства України.
- Реєстраційні дані захищаються від модифікації та знищення.

12.14. Умови надання, передачі та розкриття інформації про персональні дані

- Суб'єкт персональних даних має право на одержання від Товариства будь-яких відомостей про себе за умов наявності у Товариства можливості ідентифікувати суб'єкта персональних даних, який звернувся з таким запитом.
- Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди суб'єкта персональних даних на обробку цих даних, наданої володільцю бази персональних даних, або відповідно до вимог чинного законодавства України.
- **Без згоди суб'єкта персональних даних його персональні дані можуть передаватися у випадках:**
 - якщо передача персональних даних передбачена чинним законодавством України, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини;
 - отримання запиту від органів державної влади і місцевого самоврядування, що діють у межах повноважень, наданих законодавством України.
- Сторона, якій передаються персональні дані, повинна попередньо вжити заходів щодо забезпечення вимог Закону України «Про захист персональних даних».
- Доступ до персональних даних споживачів надається Товариством приватним особам та організаціям (у тому числі розпорядникам персональних даних) для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Товариством, а також компаніям, що забезпечують реалізацію спільних з Товариством рекламних заходів, право участі в яких надається суб'єктам персональних даних, відповідно до укладених між такими особами (організаціями, компаніями) та Товариством договорів так довго і настільки, наскільки вони потребують даних для надання їх відповідної послуги. Всі розпорядники персональних даних, яким Товариство надало право обробляти персональні дані від власного імені, зобов'язані конфіденційно обробляти такі дані та обробляти їх виключно для надання

Товариству відповідних послуг. Товариство передає персональні дані фізичних осіб – клієнтів Товариства або надає доступ до цих даних на вимогу державних органів та при настанні визначених чинним законодавством України підстав для розкриття третім особам персональних даних, а також іншим особам на підставі належним чином оформленого письмового дозволу цих суб'єктів персональних даних або умов укладених з Товариством договорів та інших правочинів. Товариство передає персональні дані споживачів фінансових послуг Товариства до бюро кредитних історій для отримання та формування кредитної історії в порядку та обсягах, передбачених законодавством України.

- Доступ до персональних даних третій особі не надається, якщо зазначена особа відмовляється взяти на себе зобов'язання щодо забезпечення виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних» або неспроможна їх забезпечити.
- Товариство також не одержує від суб'єкта персональних даних окремої згоди на передачу його персональних даних третім особам і не повідомляє суб'єкту персональних даних про передачу його даних третім особам у тих випадках, коли така передача даних є необхідною для виконання укладеного між Товариством і цим суб'єктом персональних даних договору та/або передбачена в умовах такого договору.
- Доступ суб'єкта персональних даних та третіх осіб здійснюється шляхом подання запиту до Товариства щодо доступу (далі – запит) до персональних даних та оформлюється відповідно до вимог чинного законодавства України щодо захисту та обробки персональних даних.
- Надання відповіді на запити здійснюється з урахуванням вимог чинного законодавства України, зокрема положень Закону України «Про звернення громадян».
- Рішення про відстрочення або відмову у доступі до персональних даних може бути оскаржено до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або суду.

13. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

13.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

- Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну та/або юридичну адресу Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».
- Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та цим Положенням.
- 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;
- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача;

13.2. 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>.

Додаток 2
до Положення
«Про порядок розгляду звернень
громадян в ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса громадянина	Порушені питання короткий зміст	Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
1	2	3	4	5	6	7