

**ЗАТВЕРДЖЕНО :**  
**Протоколом Загальних**  
**зборів Учасників**  
**ТОВАРИСТВА З**  
**ОБМЕЖЕНОЮ**  
**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«СІМПЛ МАНІ» № 104**  
**від 03 червня 2024 року**

**Голова Загальних зборів**



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ**  
**ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**  
**ТА ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕТЬ СПОЖИВАЧІВ В**  
**ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**  
**«СІМПЛ МАНІ»**

Київ, 2024

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПРО ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕТЬ СПОЖИВАЧІВ В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ МАНІ» (надалі - Положення) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями Споживачів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ МАНІ» (далі - Товариство) всіма доступними для них каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Положення розроблено з метою покращення надання фінансових послуг Товариством та захисту прав Споживачів фінансових послуг.

Положення встановлює порядок розгляду отриманих звернень, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації та розгляді звернень, строки та вимоги до надання відповідей заявникам, повноваження працівників, які розглядають та опрацьовують звернення, а також порядок захисту прав Споживачів фінансових послуг.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

Це Положення розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України №199 від 29 грудня 2023 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав Споживачів фінансових послуг, 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.

### Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

**Веб-сайт** - інтернет-сторінка Товариства <https://smoney.com.ua/>, яка є частиною Інформаційно-телекомунаційної системи Товариства;

**Інформаційно-телекомунаційна система Товариства (ІТС Товариства)** - програмний комплекс, який включає Веб-сайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Клієнтів/Споживачів, укладення Договорів про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту з Клієнтами/Споживачами та інше.

**Звернення** - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній формі) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Особистий кабінет** - захищена частина Веб-сайту Товариства, яка доступна фізичній особі/Клієнту/Споживачу для входу через Веб-сайт після ідентифікації в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», в якій така особа має можливість укладати Договори про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням кредиту (в т. ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше).

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

**Клієнт** - клієнт - фізична особа (у тому числі Споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує (-ла) або має намір отримати фінансову послугу.

**Треті особи** - фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Договорів, але які звертаються до Товариства оскільки є близькими родичами Клієнтів/Споживачів або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси;

**Заявник** - Клієнт/Споживач/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому законодавством України.

Інші терміни використовуються в цьому Положенні відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВОЇ ПОСЛУГИ ПРИ ОТРИМАННІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

### **2.1. Споживач фінансової послуги (надалі - Споживач) перед та під час отримання послуги кредитування має право на:**

2.1.1. своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про послугу кредитування та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;

2.1.2. належну якість отримуваної послуги кредитування та обслуговування;

2.1.3. конфіденційність, таємницю отримання послуги кредитування та інформації про надання такої послуги, крім випадків, встановлених законом;

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

2.1.5. прийняття добровільного рішення про отримання послуги кредитування або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

2.1.6. обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";

2.1.7. відмовитись від Договору про надання коштів у кредит або досрочно припинити його дію в порядку, передбаченому чинним законодавством та таким Договором.

### **2.2. Споживач з метою отримання послуги кредитування зобов'язаний:**

2.2.1. відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;

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

2.2.3. звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;

2.2.4. надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги кредитування та під час виконання Договору про надання коштів у кредит, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства.

Споживач має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або Договором про надання коштів у кредит.

### **2.3. Права Споживача на інформацію:**

2.3.1. Товариство розкриває Споживачам визначену законодавством України (в тому числі, але не виключно інформацію, визначену ст. 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Положенням про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами, затвердженим Постановою Правління НБУ № 114 від 05.11.2021 р.) актуальну та достовірну інформацію про свою діяльність надавача фінансових послуг, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному Веб-сайті.

2.3.2. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному Веб-сайті, не менше ніж за останні три роки.

2.3.3. Товариство на вимогу Споживача зобов'язане надати йому таку інформацію про Товариство:

-відомості про фінансові показники його діяльності та економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

-перелік його керівників;

-розмір часток у статутному капіталі Товариства, що знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також про структуру власності Товариства;  
-іншу інформацію, право Споживача на отримання якої визначено законом.  
Зазначена інформація розміщується на власному Веб-сайті Товариства та надається Споживачу у вигляді посилання.

При зверненні Споживача до Товариства з метою отримання фінансової послуги Товариство зобов'язане надати необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про кредитний продукт, про Товариство та кредитного посередника, якщо кредитний продукт реалізується через кредитного посередника, з метою прийняття Споживачем усвідомленого рішення про укладення Договору про надання коштів у кредит.

Інформація про кредитний продукт та про Товариство розміщується на Веб-сайті Товариства та надається Споживачеві у вигляді посилань на Веб-сайт. Така інформація за домовленістю із Споживачем може бути надана йому у інший спосіб із можливістю підтвердження факту надання такої інформації.

**2.3.4. Перед укладенням Договору про надання коштів у кредит Товариство зобов'язане повідомити Споживачу про:**

1) фінансову послугу - загальну суму витрат, у тому числі зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Споживач у зв'язку з отриманням фінансової послуги, включно з податками, а якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

2) істотні умови Договору про надання коштів у кредит, включаючи:

а) мінімальний строк дії Договору про надання коштів у кредит;  
б) наявність у Споживача права відмови від Договору про надання коштів у кредит, права розірвання, припинення Договору про надання коштів у кредит, права дострокового виконання Договору про надання коштів у кредит, а також порядок та наслідки реалізації таких прав;

в) порядок внесення змін до Договору про надання коштів у кредит;

3) механізми захисту прав Споживачів:

а) можливість та порядок розгляду скарг та позасудового врегулювання спорів;  
б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

Інформація, визначена цим пунктом, надається Споживачу у спосіб, що не ускладнює розуміння суті фінансової послуги, її істотних умов та не створює враження, що Споживач не має права відмовитися від отримання фінансової послуги, без нав'язування її придбання, крім випадків, якщо без отримання іншої фінансової послуги отримання основної фінансової послуги є операційно неможливим.

На вимогу Споживача Товариство безоплатно надає йому проект Договору про надання коштів у кредит у формі паперового або електронного документа (за вибором Споживача). Положення цього пункту не застосовується, якщо Товариство у момент вимоги має підстави не продовжувати або не бажає продовжувати процес укладення Договору про надання коштів у кредит із Споживачем.

Після припинення дії Договору про надання коштів у кредит, у тому числі у зв'язку із завершенням строку дії або виконанням такого Договору про надання коштів у кредит, Споживач за письмовим запитом має право отримати від Товариства інформацію, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених Договором про надання коштів у кредит, в обсягах та порядку, встановлених нормативно-правовими актами Національного банку України. При цьому інформація про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань Споживача в повному обсязі за Договором про надання коштів у кредит надається Споживачеві Товариством у вигляді довідки протягом п'яти робочих днів з дня отримання письмового запиту Споживача. Інша інформація, що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, встановлених Договором про надання коштів у кредит, надається Споживачу в обсягах та порядку, встановлених спеціальними законами та нормативно-правовими актами Національного банку України. Товариству заборонено розповсюджувати інформацію, що вводить в оману.

**2.4. Права Споживача на відмову від Договору про надання коштів у кредит, його зміну та дострокове розірвання.**

**2.4.1.** Якщо це передбачено умовами укладеного Договору про надання коштів у кредит, Споживач має право відмовитися від Договору про надання коштів у кредит протягом 14 календарних днів з дня його укладення. Про намір відмовитися від Договору про надання коштів у кредит Споживач повідомляє Товариство у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа) до закінчення вищезазначеного строку. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від цього Договору про надання коштів у кредит Споживач зобов'язаний повернути Товариству грошові кошти, одержані згідно з цим Договором про надання коштів у кредит, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою умовами цього Договору про надання коштів у кредит. При цьому, у випадку неповернення Споживачем загальної суми кредиту та/або процентів за його користування у зазначений строк, відмова Споживача від Договору про надання коштів у кредит вважається такою, що не здійснювалась і цей Договір про надання коштів у кредит продовжує діяти на умовах передбачених ним, без застосування особливих умов передбачених цим пунктом Положення.

Зміна умов укладеного Договору про надання коштів у кредит відбувається виключно за угодою Сторін, укладеною письмово (в тому числі у вигляді електронного документу) за заявою будь-якої із Сторін Договору про надання коштів у кредит.

## **2.5. Права Споживача на отримання якісної фінансової послуги**

**2.5.1.** Товариство гарантує Споживачу надання якісних послуг кредитування.

Товариство внесене до Державного реєстру фінансових установ. Товариство укладає Договори про надання коштів у кредит виключно на підставі ліцензій, копії чинних ліцензій розміщені на власному Веб-сайті Товариства.

Контроль та нагляд за відповідністю діяльності Товариства чинному законодавству України здійснюється Регулятором - Національним банком України.

## **2.6. Права Споживача на таємницю.**

**2.6.1.** Інформація про діяльність та фінансовий стан Споживача, яка стала відома Товариству у процесі обслуговування Споживача та/або взаємовідносин з ним є таємницею фінансової послуги.

До таємниці фінансової послуги, зокрема, належить інформація про:

- рахунки Споживача;
- операції, проведенні на користь чи за дорученням Споживача, вчинені ним правочини;
- фінансовий або майновий стан Споживача;
- організацію та здійснення охорони Товариства та осіб, які перебувають у приміщеннях Товариства, а також будь-яка інформація про коди (шифрування тощо), що використовуються Товариством для захисту інформації.

Товариство вживає заходів до збереження таємниці фінансової послуги, передбачених чинним законодавством та внутрішніми документами Товариства. Товариство не розкриває інформацію про надання послуги з кредитування, якщо відповідно до законодавства України він зобов'язаний не розголошувати таку інформацію. Товариство, особи, які входять до складу органів управління та контролю Товариства, аудитори, відповідальні актуарії, інші особи, які є працівниками Товариства, кредитні посередники та їх працівники зобов'язані зберігати таємницю фінансової послуги.

Товариство вживає заходів до збереження персональних даних Споживача у відповідності до чинного законодавства України та внутрішніх документів Товариства, які доступні для ознайомлення на власному Веб-сайті Товариства.

## **2.7. Права та обов'язки Товариства**

**2.7.1.** Товариство має право:

- вимагати надання Споживачем достовірної та актуальної інформації (зокрема документів, що її підтверджують), необхідну для надання послуги та під час виконання Договору про надання коштів у кредит, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства;
- відмовити Споживачеві в надання послуги кредитування за виключенням випадків, коли така відмова заборонена чинним законодавством;
- обмінюватись інформацією про Споживача із іншими Кредитодавцями у межах процедури передачі кредитного портфелю;

-достроково припинити Договір про надання коштів у кредит у випадку, якщо це передбачено Договором про надання коштів у кредит.

## **2.7. Товариство зобов'язане:**

- надавати фінансові послуги виключно на підставі ліцензії;
- своєчасно надавати Клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги;
- дотримуватись принципу добровільності отримання послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;
- захищати і зберігати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до закону;
- не допускати будь-яких форм необґрунтованої дискримінації Споживачів;
- дотримуватись принципу добровільності отримання послуги Клієнтом та уникнення будь-яких форм введення Клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;
- захищати і зберігати інформацію, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до закону;
- не допускати будь-яких форм необґрунтованої дискримінації Споживачів;
- розглядати звернення Заявників у строки, встановлені законодавством або Договором про надання коштів у кредит, та врегульовувати спори у тому числі в позасудовому порядку;
- дотримуватись інших принципів надання фінансових послуг, встановлених чинним законодавством.

## **2.8. Контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг**

Товариство залучає до надання фінансових послуг виключно осіб, які відповідають вимогам чинного законодавства до таких осіб, в тому числі щодо бездоганної ділової репутації.

Товариство включає до умов Договорів про надання коштів у кредит, що укладаються із особами, що залучаються до надання фінансових послуг, умови про дострокове припинення Договору про надання коштів у кредит в односторонньому порядку у випадку порушення такою особою порядку надання фінансових послуг та її відповіальність за такі порушення.

З метою здійснення контролю за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг, Товариство розробляє, затверджує, запроваджує та регулярно переглядає внутрішні політики (процедури, положення) щодо порядку взаємодії та співпраці з кредитними посередниками.

## **3. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ ТА КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА**

3.1. Споживач для захисту своїх прав та законних інтересів має право звернутися із зверненням (скаргою) до Товариства або із скаргою до НБУ. Споживач має право звернутися із позовом до суду незалежно від подання ним скарги до Товариства або НБУ.

3.2. Звернення Заявників, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

**1. Письмові, оформляються в паперовій формі**, та направляються на поштову адресу Товариства: 04080, м. Київ, вул. Костянтинівська, буд. 75.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

**2. Письмові, оформлені в електронній формі** та направлені на електронну пошту Товариства [info@simplemoney.com.ua](mailto:info@simplemoney.com.ua).

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Варто звернути увагу, що підпис громадянина в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Звичайно опрацьовуються електронні звернення громадян, підписані з застосуванням електронного цифрового підпису.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто Заявнику із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження

**3.Усні, що подаються при безпосередньому Зверненні за юридичною адресою Товариства (у формі прийому громадян) або засобами телекомунікації в телефонному режимі.**

#### **4.ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ**

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

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

#### **5. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ**

5.1.Усі Звернення громадян, що надходять до Товариства, приймаються та централізовано реєструються Товариством не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції.

Звернення Заявників після реєстрації передаються на розгляд в Юридичний відділ.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, на оригіналі Звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення в електронному журналі.

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі на поштову адресу Товариства, в тому числі через Веб-сайт (якщо таке Звернення підлягає реєстрації відповідно до цього Положення), таке звернення роздруковується, після чого на копії вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення до електронного журналу.

Товариство, також, обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/виходних дзвінків. Якщо Заявник під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства, звернення фіксується в ІТС Товариства та інформація передається в Юридичний відділ.

#### **6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗАЯВНИКІВ**

**6.1.Звернення Заявників, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд Юридичному відділу, в наступному порядку:**

Не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, воно передається на розгляд Юридичному відділу. Після отримання Звернення відповідальний співробітник Юридичного відділу приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Співробітник Юридичного відділу, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Положенням.

У разі, якщо Звернення Заявника передано в Юридичний відділ, але відповіdalnyй підрозділ за надання відповіді не Юридичний відділ, співробітник Юридичного відділу передає оригінал (копію) такого Звернення у відповіdalnyй підрозділ Товариства, що бере участь в обробці Звернень виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати Заявник.

У разі, якщо для надання відповіді співробітнику Юридичного відділу (іншого підрозділу, що розглядає Звернення) необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповіdalnyй підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Співробітник відповіdalного підрозділу в строки, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє його співробітнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді співробітник Юридичного відділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернень Заявників, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в окремому електронному журналі. Юридичний відділ після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації передає оригінал такої відповіді відповіdalному працівнику для організації направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі - відповідь направляється Заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповіdalnyй працівник Юридичного департаменту направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу, або у формі електронного документа з використанням відповіdalного Онлайн-сервісу електронного документообігу, підписаного шляхом накладення КЕП Уповноваженого представника Товариства та засвідченого кваліфікованою електронною печаткою Товариства.

Копії (другий примірник оригіналу) відправлених відповідей зберігається в окремих папках або кредитних справах.

## 7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТОВАРИСТВА З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ

7.1. Прийом телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями Заявників здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Товариство розглядає наступні звернення Заявників:

- Звернення в яких порушене питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Договору про надання коштів у кредит;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.

Відповіді на Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику, що розглядаються Товариством, надаються відповіdalними співробітниками Контактного центру Товариства безпосередньо під час звернення громадян.

Якщо питання, з якими звернувся Заявник підлягає вивченню та ретельного розгляду, співробітник Контактного центру Товариства, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі.

Звернення Заявників, що є Клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітники Контактного центру Товариства до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку:

-Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація Клієнта при кожному вході в Особистий кабінет), співробітник Контактного центру Товариства просить назвати Клієнта його прізвище, ім'я, по батькові;

-Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що не відповідає зареєстрованому номеру телефону в Особистому кабінеті Клієнта, співробітник Контактного центру Товариства просить назвати номер телефону Клієнта, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта та:

-РНOKПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;

-прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;

-додатково, співробітник Контактного центру Товариства, за власною ініціативою, може запитати, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обсязі, що не перевищує обсягу зазначененої інформації в обліковій картці Клієнта, зазначеної ним. Якщо дані, що вказуються Клієнтом під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в ІТС Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого співробітник Контактного центру Товариства має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, співробітник Контактного центру Товариства відмовляє Клієнту в надані запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового (електронного) звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Товариства при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

- розпочати телефонний дзвінок з привітання, представлення співробітника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства та фіксується (записується);

- спілкуватися українською мовою, а в разі наявності пропозиції Клієнта, обрати іншу мову спілкування прийнятну для обох сторін;

- уважно вислухати повідомлення, у разі необхідності, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

- подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Товариства має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник Контактного центру перевіряє статус запиту, що ведеться в ІТС Товариства.

Якщо запит виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, співробітник Контактного центру консультується з відповідальним співробітником іншого відділу Товариства.

Якщо запит не виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуте. В разі закінчення строків надання відповіді співробітник Контактного центру зв'язується з відповідальним співробітником Юридичного відділу для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

## 8. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

8.1.Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України». Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Клієнтів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється в електронному журналі.

Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються Юридичним відділом.

Відповіді на запити державних органів навправляються у спосіб вказаний в звернені. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## 9. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

9.1. Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

| №  | Категорія листа  | Строк надання відповіді, календарних днів   |
|----|--|---|
| 1. | Листи Заявників, що не вимагають додаткового вивчення  | до 15 днів з моменту отримання  |
| 2. | Листи Заявників, що вимагають додаткового вивчення   | до 30 днів з моменту отримання  |
| 3. | Складні запити Заявників   | не більше 45 днів з моменту отримання   |
| 4. | Запити від народних депутатів  | не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів   |
| 5. | Запити від НБУ та інших державних органів щодо узгодження додаткових строків для надання відповіді, звернень/скарг Заявників | не пізніше за строки, вказані в запиті (при необхідності відповідальній співробітник зв'язується з виконавцем запиту держ. органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь ) |

## 10. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

10.1. В своїй діяльності Товариство керується, зокрема Законом України «Про захист прав споживачів», що регулює відносини між Споживачами послуг та надавачами послуг різних форм власності, встановлює права Споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав Споживачів.

Товариство на сайті: <https://smoney.com.ua/> (далі - сайт Товариства) розміщує для Споживачів фінансових послуг наступну інформацію щодо 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 електронну адресу: [info@simplemoney.com.ua](mailto:info@simplemoney.com.ua), чи на адресу місцезнаходження Товариства: 04080, м. Київ, вул. Костянтинівська, буд.75;
- про право Споживачів фінансових послуг на звернення до Національного Банку України, з 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, з 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 суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

Товариство на своєму сайті інформує Споживача фінансових послуг, що в позасудовому порядку скарги розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян».

Товариство під час інформування Клієнта про фінансові послуги, які надаються Споживачу фінансових послуг, на сайті Товариства розміщує таку інформацію:

- умови та порядок придбання Споживачем фінансових послуг;
- інформація 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.

## **11. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕТЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

11.1.Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав Споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їх Клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується – Управління захисту прав Споживачів фінансових послуг.

Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав Споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240.

створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.

подати письмове звернення на адресу: 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

## **12. ПОРЯДОК ВИРИШЕННЯ СПОРІВ**

12.1.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 адресу: [info@simplemoney.com.ua](mailto:info@simplemoney.com.ua) /поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформленіх відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Скарги Споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 8 цього Положення.

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.

### **13.ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

13.1. Товариство на постійній основі здійснює заходи, направлені на захист прав Споживачів фінансових послуг, зокрема щодо забезпечення своєчасного надання Споживачу Товариством повної, точної та достовірної інформації про фінансову послугу, а саме:

-перелік інформації, яку Товариство зобов'язане розкривати Споживачу фінансових послуг про умови й порядок його діяльності, розміщується в електронному вигляді на власному Веб-сайті Товариства;

-перелік інформації, яка є обов'язковою для надання Споживачу перед укладенням Договору про надання коштів у кредит розміщується на власному Веб-сайті Товариства. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання Споживачу фінансових послуг примірника укладеного Договору про надання коштів у кредит.

Товариством в Договорі про надання коштів у кредит відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту для Споживача на дату укладення такого Договору про надання коштів у кредит.

Товариство забезпечує наступні гарантії для Споживачів фінансових послуг:

-умови Договору про надання коштів у кредит не обмежують права Споживача порівняно з правами, встановленими законом;

- із Споживача фінансових послуг не стягаються платежі, відшкодування, штрафні санкції за:

-реалізацію ним права на відмову від Договору про надання коштів у кредит, предметом якого є надання йому фінансової послуги;

-дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) Споживачем фінансових послуг такого Договору про надання коштів у кредит, дострокове виконання ним умов Договору про надання коштів у кредит, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

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.

### **14. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕТЬ ЗАЯВНИКІВ. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕТЬ ЗАЯВНИКІВ.**

14.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення Заявників покладається на Юридичний департамент Товариства.

Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання Заявникам відповідей, контроль дотримання строків при розгляді Звернень/Запитів Заявників, які надходять в

Товариство, покладається на керівників відповідних підрозділів/відділів Товариства, які надають відповіді.

Звернення Заявників, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненні.

## **15. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ**

15.1. Реєстрація скарги, яка надійшла до Товариства, здійснюється відповідно до цього Положення, та передається співробітнику Юридичного департаменту.

Співробітник Юридичного департаменту проводить попередню перевірку скарги у порядку їх надходження та забезпечує організацію процесу її розгляду (веде облік, робить запити до підрозділів/відділів Товариства, до компетенції яких відноситься питання, викладені у Скарзі).

Підрозділи/відділи та посадові особи зобов'язані надавати пояснення та при необхідності документи працівнику Юридичного департаменту протягом 2 (двох) робочих днів. Розгляд скарги Заявника та відповідь на неї працівником Юридичного департаменту проводиться протягом 30 днів з дня отримання скарги та всіх достатніх документів для її розгляду.

Лист-відповідь направляється Заявнику поштовим (або електронним) зв'язком.

У разі особливої складності звернення, скарги Заявника або при необхідності з'ясування додаткових обставин вищезазначений строк може бути подовжено на встановлений строк, але при цьому обов'язково у визначений цим Положенням строк Заявнику має бути надіслана відповідь з повідомленням про продовження строку розгляду звернення та обґрунтування причин такого подовження.

За результатами розгляду скарги Заявника Директором Товариства приймається одне з рішень:

задоволення скарги повністю або частково, яке доводиться до відома керівників відповідних підрозділів/відділів для виконання;

відмова у задоволенні скарги;

залишення скарги без розгляду.

Рішення про розгляд звернення приймається відповідно до його змісту та прийнятих рішень уповноважених підрозділів/відділів/їх керівників, про що направляється відповідна відповідь Заявникам в порядку, визначеному цим Положенням.

Скарга може бути залишена без розгляду, у разі невідповідності вимогам, передбаченим в цьому Положенні, а також, якщо скарга подана повторно і по ній вже приймалось рішення, про що повідомляється Заявнику поштовим (або електронним) зв'язком.

У разі не згоди з прийнятым рішенням по зверненню, скарзі, Заявник може звернутись до відповідних державних та судових органів, визначених діючим законодавством України. Інформація про порядок звернення з посиланнями на адреси таких органів розміщено на офіційному сайті Товариства.

## **16. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ**

16.1. Додаткова інформація щодо захисту прав Споживачів фінансових послуг розміщена в розділі «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва

Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, електронна пошта Національного банку України для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

Обробка персональних даних проводиться Товариством у відповідності з вимогами Закону України «Про захист персональних даних».

З метою захисту своїх прав Споживач має право звертатися до:

Національного банку України Управління захисту прав Споживачів фінансових послуг за наступною адресою:

01601, Київ, вул. Інститутська, буд. 11-б

Електронна пошта: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

посилання на сторінку НБУ для захисту прав Споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240

Споживач фінансової послуги має право звернутися до Товариства з усною або письмовою скаргою/заявою та отримати обґрунтовану відповідь протягом 30 днів.

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

17.1. Товариство здійснює обробку персональних даних Споживачів фінансових послуг з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів.

Споживач фінансових послуг має усі необхідні права щодо захисту його персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

Обробка персональних даних Товариством здійснюється на обладнанні, що розміщено в захищеному приміщенні, доступ до якого суверо обмежено, та забезпечує функціонування програмного забезпечення. Товариство вживає всіх, передбачених законодавством заходів, для захисту персональних даних Споживачів фінансових послуг та запобігання несанкціонованому доступу до таких даних. Такі заходи спеціально передбачені Товариством для захисту персональних даних від втрати, несанкціонованого доступу, розкриття, зміни чи знищення, а також інших видів неналежного використання. Для захисту персональних даних Товариство може використовувати кодування, протоколи захисту інформації, шлюзи безпеки, внутрішні обмеження, захист за допомогою паролів та інші заходи безпеки з метою запобігання несанкціонованому доступу до персональних даних.

Згідно з частиною 2 статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» Споживач фінансових послуг, виступаючи в якості суб'єкта персональних даних, має право:

-знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

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

- на доступ до своїх персональних даних;
- отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту,крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 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;
- 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 із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства 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.

Споживач фінансових послуг зобов'язаний, зокрема, але не обмежуючись:

- не вчиняти дії, спрямовані на введення інших Споживачів фінансових послуг в оману;
- не надавати в користування свої персональні дані третім особам;
- не здійснювати збирання, систематизацію, зберігання, обробку або поширення персональної інформації інших Споживачів фінансових послуг;
- не намагатися одержати доступ до персональних даних інших Споживачів фінансових послуг будь-яким способом, включаючи, але не обмежуючись, шляхом обману, зловживання довірою.

Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Споживача фінансових послуг інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно з метою виконання Компанією вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Обробка Товариством персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних Споживача фінансових послуг не здійснюється.

Товариство несе відповіальність за порушення прав Споживачів у сфері захисту персональних даних із законодавством України.

За додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної

Ради з прав людини за адресою: [www.ombudsman.gov.ua](http://www.ombudsman.gov.ua) або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: [www.minjust.gov.ua](http://www.minjust.gov.ua).

## **18.ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

18.1.У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

18.2.3 питань, не врегульованих даним Положенням, необхідно керуватись нормами чинного законодавства України.

18.3.Це Положення є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники підрозділів/відділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Положення.

*Це Положення набирає чинності з 03 червня 2024 року та діє до моменту зміни та викладення цього Положення в новій редакції.*