

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішенням Спостережної ради

Кредитної спілки «Добробут»

Протокол №11 від 22.09.2023 р.

Голова Спостережної ради

Завгородній Д.Г.



ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ та ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ.

Згідно Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки, затвердженого Постановою Правління НБУ №170 від 04.08.2022 року.

1. ОСОБА, ЯКА НАДАЄ ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ

А	Найменування: Кредитна спілка «Добробут» Місцезнаходження: 49023, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Мануйлівський, будинок 11/32 Адреса електронної пошти кредитної спілки: dobrobutdnep@gmail.com Адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг: 49023, м. Дніпро, проспект Мануйлівський, будинок 11/32
Б	Особа, яка надає посередницькі послуги: відсутня
В	Відомості про державну реєстрацію кредитної спілки: Серія та номер Свідоцтва про державну реєстрацію юридичної особи: А00 № 772657. Номер запису та дата державної реєстрації: № 1 224 120 0000 035875 від 24.06.2004р.
Г	Інформація щодо включення кредитної спілки до державного реєстру фінансових установ: Серія та номер Свідоцтва про реєстрацію фінансової установи Дата видачі Держфінпослуг Свідоцтва про реєстрацію фінансової установи: 24.06.2004 р. Офіційне Інтернет-представництво Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ: https://kis.bank.gov.ua/
Г	<u>Інформація щодо наявності в кредитній спілці права на надання відповідної фінансової послуги</u> ЗАЛУЧЕННЯ ФІНАНСОВИХ АКТИВІВ ІЗ ЗОБОВ'ЯЗАННЯМ ЩОДО НАСТУПНОГО ЇХ ПОВЕРНЕННЯ 21.07.2016 р. Розпорядженням № 1750 Національної комісії, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг) ліцензія на здійснення діяльності по залученню внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки актуалізована шляхом зміни її назви на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, а саме, на залучення фінансових активів із зобов'язанням щодо наступного їх повернення.

Статус ліцензії: чинна, безстрокова.

НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ І НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ

21.03.2017 р.. Розпорядженням № 643 Нацкомфінпослуг ліцензія на здійснення діяльності з надання фінансових кредитів за рахунок залучених коштів, крім внесків (вкладів) членів кредитної спілки на депозитні рахунки переоформлена на ліцензію на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг, а саме, на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту. Статус ліцензії: чинна, безстрокова.

Сторінка офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій можливо перевірити таку інформацію: <https://kis.bank.gov.ua/Home/Search>

Д Контактна інформація органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності кредитної спілки у сфері фінансових послуг:

- **Національний банк України**, місцезнаходження: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, б. 9, тел. 0 800 505 240, електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, веб-сайт <https://bank.gov.ua>

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601

2. ФІНАНСОВА ПОСЛУГА — ЗАГАЛЬНА СУМА ЗБОРІВ, ПЛАТЕЖІВ ТА ІНШИХ ВИТРАТ, ЯКІ ПОВИНЕН СПЛАТИТИ КЛІЄНТ, ВКЛЮЧНО З ПОДАТКАМИ, АБО ЯКЩО КОНКРЕТНИЙ РОЗМІР НЕ МОЖЕ БУТИ ВИЗНАЧЕНИЙ — ПОРЯДОК ВИЗНАЧЕННЯ ТАКИХ ВИТРАТ

В результаті отримання кредиту податки і збори за рахунок фізичної особи не сплачуються на підставі п. 165.1.29 ст. 165 Податкового кодексу України (далі - ПК).

В результаті залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок (далі — вклад (депозит)) податки і збори за рахунок фізичної особи не сплачуються на підставі п. 165.1.29 ст. 165 ПК.

В той же час, кредитна спілка виконує функцію податкового агента — утримує та сплачує (перераховує) до бюджету:

1) податок на доходи фізичних осіб — 18% від суми доходів у вигляді нарахованих (виплачених) процентів на вклад (депозит) члена кредитної спілки у кредитній спілці (відповідно до п. 170.4 ст. 170 ПК);

2) військовий збір — 1,5% від суми доходів у вигляді нарахованих (виплачених) процентів на вклад (депозит) члена кредитної спілки у кредитній спілці (згідно п.п. 16-1 підрозділу 10 розділу XX ПК, тимчасово, до набрання чинності рішенням Верховної Ради України про завершення реформи Збройних Сил України).

У податковому розрахунку не зазначається інформація про суми окремого банківського вкладного (депозитного) або поточного рахунку, ощадного (депозитного) сертифіката, вкладу (депозиту) члена кредитної спілки у кредитній спілці, суми нарахованих процентів, а також відомості про фізичну особу — платника податку, якій нараховані такі доходи.

У разі дострокового розірвання договору вкладу (депозиту) та здійснення у зв'язку з цим перерахунку доходу у вигляді процентів за процентною ставкою, передбаченою умовами договору для таких випадків, кредитна спілка, як податковий агент, проводить перерахунок сум податку, утриманого з такого доходу.

Повернення надміру утриманих сум податку, що виникли внаслідок проведення такого перерахунку, здійснюється шляхом зменшення сум податку, що підлягають перерахуванню кредитною спілкою, як податковим агентом, за поточний та/або наступний податковий (звітний) місяць.

Кредитна спілка здійснює нарахування процентів за користування кредитами на підставі кредитних договорів в останній день кожного місяця та в день, визначений умовами укладеного з членом кредитної спілки договору. Нарахування процентів за договором кредиту відбувається за фактичний

строк користування кредитом і починається з наступного дня після отримання членом кредитної спілки суми кредиту, а припиняється в день остаточного розрахунку за кредитом. Для цілей розрахунку процентів за кредитом використовується календарний рік. Нарахування і сплата процентів проводиться на залишок заборгованості за кредитом.

3. ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

А **Наявність у клієнта права на відмову від договору про надання фінансових послуг** — право наявне згідно Договору про споживчий кредит. Щодо інших кредитних та депозитних договорів таке право не передбачено законом та договором.

Б **Строк, протягом якого клієнтом може бути використано право на відмову від договору про споживчий кредит, а також інші умови використання права на відмову від договору** Позичальник має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитись від цього договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. Про намір відмовитись від цього договору позичальник повідомляє кредитодавця у письмовій формі до закінчення чотирнадцятиденного строку. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від цього договору позичальник зобов'язаний повернути кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з цим договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою цим договором. Позичальник не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від цього договору. Право на відмову від договору про споживчий кредит не застосовується у випадках, передбачених законодавством України.

В **Мінімальний строк дії договору (якщо застосовується):** 3 місяці (окрім кредиту "Під заставу депозиту", за яким мінімальний строк дії договору становить 1 місяць).

Г **Наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір, права на дострокове виконання договору, а також наслідки таких дій**

Кредитний договір

Позичальник має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів. Якщо Позичальник скористався правом повернення кредиту шляхом збільшення суми періодичних платежів, Кредитодавець зобов'язаний здійснити відповідне коригування зобов'язань позичальника у бік їх зменшення та на вимогу Позичальника надати йому новий графік платежів.

Позичальник у разі дострокового повернення споживчого кредиту сплачує Кредитодавцю проценти за користування кредитом за період фактичного користування кредитом. Кредитодавцю забороняється відмовляти споживачу в прийнятті платежу у разі дострокового повернення споживчого кредиту.

Кредитодавцю забороняється встановлювати споживачу будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням споживчого кредиту. Умова договору про споживчий кредит, що передбачає сплату споживачем будь-якої плати у разі дострокового повернення споживчого кредиту, є нікчемною.

У разі затримання споживачем сплати частини споживчого кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла - щонайменше на три календарні місяці кредитодавець має право вимагати повернення споживчого кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі, якщо таке право передбачене договором про споживчий кредит. Кредитодавець зобов'язаний у письмовій формі повідомити споживача про таку затримку із

зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

Якщо кредитор відповідно до умов договору про споживчий кредит вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі платежі або повернення споживчого кредиту здійснюються споживачем протягом 30 календарних днів, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла - 60 календарних днів з дня одержання від кредитодавця повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду споживач усуне порушення умов договору про споживчий кредит, вимога кредитодавця втрачає чинність.

У разі розірвання споживачем договору про надання супровідних послуг, який є обов'язковим для укладення договору про споживчий кредит, та неукладення протягом 15 календарних днів нового договору про надання таких самих послуг з особою, що відповідає вимогам кредитодавця, та з урахуванням вимог частини четвертої статті 20 ЗУ «Про споживче кредитування», кредитор має право вимагати дострокового виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит.

Договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок

- 1) Пропозиція про зміну істотних умов Договору (повідомлення) надсилається іншій Стороні листом у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення або вручається під особистий підпис Вкладнику чи представнику Спілки із відміткою про дату відправлення та отримання.
- 2) Сторона договору зобов'язана надати письмову відповідь протягом 10 робочих днів з дня отримання листа чи вручення пропозиції під особистий підпис.
- 3) Якщо Сторона Договору не погодилась із змінами або не надала відповідь у строк, передбачений п.2), пропозиція вважається не прийнятою.
- 4) Якщо Сторона договору погодилась із пропозицією, додатковий договір укладається за місцезнаходженням Спілки, в письмовій формі, протягом 10 робочих днів з дня надання письмової відповіді.
- 5) Зміни до Договору вступають в дію з дня підписання додаткового договору.

Г **Порядок внесення змін та доповнень до договору**

Кредитний договір

- 1) Будь-які пропозиції Кредитодавця про зміну умов Договору, визначених частиною першою статті 12 Закону України "Про споживче кредитування" та інших істотних умов, здійснюються шляхом направлення Кредитодавцем Позичальнику повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення.
- 2) Пропозиції про зміну істотних умов Договору, надаються у наступний спосіб та строки:
 1. Пропозиція про зміну істотних умов Договору (повідомлення) надсилається іншій Стороні листом у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення або вручається під особистий підпис Позичальнику чи представнику Спілки із відміткою про дату відправлення та отримання.
 2. Сторона Договору зобов'язана надати письмову відповідь протягом 10 робочих днів з дня отримання листа чи вручення пропозиції під особистий підпис.
 3. Якщо Сторона Договору не погодилась із змінами або не надала відповідь у строк, передбачений п.3) п.2 пропозиція вважається не прийнятою.
 4. Якщо Сторона договору погодилась із пропозицією, додатковий договір укладається за місцезнаходженням Кредитодавця (відокремленого підрозділа Кредитодавця) в письмовій формі, протягом 5 днів з дня надання письмової відповіді.

Договір про залучення внеску (вкладу) члена кредитної спілки на депозитний рахунок

- 1) Пропозиція про зміну істотних умов Договору (повідомлення) надсилається іншій Стороні листом у спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення або вручається під особистий підпис Вкладнику чи представнику Спілки із відміткою про дату відправлення та отримання.
- 2) Сторона договору зобов'язана надати письмову відповідь протягом 10 робочих днів з дня отримання листа чи вручення пропозиції під особистий підпис.
- 3) Якщо Сторона Договору не погодилась із змінами або не надала відповідь у строк, передбачений п. 2), пропозиція вважаються не прийнятими.
- 4) Якщо Сторона договору погодилась із пропозицією, додатковий договір укладається за місцезнаходженням Спілки, в письмовій формі, протягом 10 робочих днів з дня надання письмової відповіді.
- 5) Зміни до Договору вступають в дію з дня підписання додаткового договору.

Д Неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача фінансової послуги

Тип процентної ставки — фіксована, не може бути збільшена кредитором в односторонньому порядку. Збільшення фіксованої процентної ставки можливе виключно за письмової згоди позичальника.

4. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

А Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг

1. Скарги споживачів фінансових послуг подаються і розглядаються кредитною спілкою в позасудовому порядку згідно Закону України "Про звернення громадян" за місцезнаходженням кредитної спілки: 49024, Дніпропетровська область, м. Дніпро, проспект Мауйлівський, буд.11/32.

2. Споживач фінансових послуг може звернутися із скаргою для позасудового розгляду згідно законодавства до:

- **Національного банку України.**

- **Онлайн-форма** на вебсайті НБУ
- Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua (заповніть і надішліть **форму** та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 МБ)
- Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601
- Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601
- Телефон: 0 800 505 240 (Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45)
- Запис на особистий прийом: через онлайн-форму або за тел. 0 800 505 240
- Громадська приймальня: вул. Інститутська, 12, кімн. 24.
- Розділ "**Захист прав споживачів**" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку

- **Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба)**, адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, тел (044) 279-12-70, електронна пошта: info@dpss.gov.ua, веб-сайт: <http://dpss.gov.ua>

	<p>- ГУ Держпродспоживслужби у м. Дніпро, , місцезнаходження: 49006, Вул. Філософська, 39-А, місто Дніпро. Тел. +380685654639. Електронна пошта: info@dp.dpss.gov.ua</p>
Б	<p>Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства Законодавством не передбачено наявність у кредитної спілки гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються при наданні фінансової послуги</p>

Сплата по кредиту

Інформація щодо врегулювання простроченої заборгованості за споживчими кредитами (ч.3 ст. 23 ЗУ "Про споживче кредитування")

1. Порядок взаємодії КС із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).
2. Порядок повідомлення споживачем кредитодавця про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.
3. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю:
КС не здійснює відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит та не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості.
4. Умови, за яких кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості:
 - 4.1. Кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості у разі, якщо споживач прострочив виконання зобов'язань за договором споживчого кредиту на 35 днів.
5. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості
 - 5.1. Споживач має право погасити прострочену заборгованість:
 - 5.1.1. Готівкою через касу Кредитодавця (відокремленого підрозділу).
Прийом платежів здійснюється кредитною спілкою в робочі дні згідно графіка роботи.
Розрахунки готівкою між кредитною спілкою та споживачем протягом одного дня можуть здійснюватись виключно в межах граничних сум розрахунків готівкою, установлених відповідною постановою Правління НБУ (не більше 50000 грн.)
 - 5.1.2. Шляхом безготівково перерахунку коштів на поточний рахунок Кредитодавця.
В разі оплати через банк Позичальник зобов'язаний вказувати наступне призначення

платежу: "Оплата згідно договору про споживчий кредит № _____ від _____ за _____ (ПІБ Позичальника). Без ПДВ".

5.2. Погашення простроченої заборгованості здійснюється у такій черговості:

1) у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;

2) у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;

5.3. У разі затримання споживачем сплати частини споживчого кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла - щонайменше на три календарні місяці Кредитодавець має право вимагати повернення споживчого кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі.

Кредитодавець у письмовій формі повідомляє споживача про таку затримку із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

Якщо Кредитодавець відповідно до умов договору про споживчий кредит вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі платежі або повернення споживчого кредиту здійснюються споживачем протягом 30 календарних днів, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за споживчим кредитом на придбання житла - 60 календарних днів з дня одержання від Кредитодавця повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду споживач усуне порушення умов Договору про споживчий кредит, вимога Кредитодавця втрачає чинність.

Порядок отримання кредитною спілкою згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості

1. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживач фінансових послуг передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі - інформаційне повідомлення), повинна включати:

1) перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України (далі - розмір простроченої заборгованості);

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

2. Кредитна спілка отримує підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається кредитній спілці за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в внутрішніх документах, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

3. Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

4. Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Кредитна спілка отримує персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому в пункті 2 цього розділу.

5. Кредитна спілка отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

6. Кредитна спілка для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування кредитної спілки;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

7. Кредитна спілка отримує згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Кредитна спілка зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

8. Кредитна спілка зобов'язана приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;

2) шляхом подання:

письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або

текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Кредитна спілка невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості

1. Кредитній спілці заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, включаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитної спілки, що використовується для надання послуг.

2. Кредитна спілка під час безпосередньої взаємодії вживає заходи для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

3. Кредитна спілка припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

4. Кредитна спілка забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитної спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

5. Кредитній спілці, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

1) використовувати:

грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

2) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії).

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню;

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитної спілки;

7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

8) вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності в кредитній спілці, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

правового статусу договору про споживчий кредит;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

примунувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

6. Кредитній спілці забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

7. Кредитна спілка під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) своє повне найменування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію;

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитної спілки (за потреби);

8. Кредитна спілка, надає інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії, кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

9. Кредитній спілці забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

10. Кредитна спілка на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит,

особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

11. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії кредитної спілки, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

12. Кредитна спілка заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу фінансових послуг, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

13. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

14. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Кредитна спілка отримує кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

1) інформацію про: мету проведення особистої зустрічі;

місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені кредитної спілки а також правову підставу на вчинення таких дій;

фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитної спілки, якщо такі дії здійснюється не штатним працівником кредитної спілки..

15. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

Укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит з кредитною спілкою не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

16. Працівник кредитної спілки під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитної спілки (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник кредитної спілки, зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

Відповідно до ст.2 Закону України «Про захист персональних даних»:

- **База персональних даних** – іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних;
- **Володілець персональних даних** – фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом;
- **Згода суб'єкта персональних даних** - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди. 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;
- **Знеособлення персональних даних** - вилучення відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу;
- **Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем;
- **Одержувач** - фізична чи юридична особа, якій надаються персональні дані, у тому числі третя особа;
- **Персональні дані** - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;
- **Розпорядник персональних даних** - фізична чи юридична особа, якій володільцем персональних даних або законом надано право обробляти ці дані від імені володільця;
- **Суб'єкт персональних даних** - фізична особа, персональні дані якої обробляються;
- **Третя особа** - будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з

прав людини, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

Мета обробки персональних даних

Кредитна спілка здійснює обробку персональних даних із метою:

- Надання кредитною спілкою фінансових та інших послуг, які регулюються чинним законодавством України;
- виконання умов договорів, що були/будуть укладені кредитною спілкою (у т.ч.: реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами);
- профілювання (здійснення автоматизованої обробки даних клієнтів, інших контрагентів з метою оцінки побудови стратегій розвитку, розробки та пропозиції продуктів та послуг кредитної спілки);
- забезпечення якості обслуговування та безпеки в діяльності кредитної спілки;
- захисту законних інтересів кредитної спілки або третьої особи, якій кредитною спілкою передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою їх даних переважають такі інтереси;
- запобігання використанню системи кредитної спілки для легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення відповідно до вимог Законів України «Про кредитні спілки»), «Про запобігання та протидію легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» (далі - Закон про запобігання), а також Положення про здійснення кредитною спілкою фінансового моніторингу;
- дотримання кредитною спілкою вимог чинного законодавства, зокрема з метою підготовки та подання статистичної, адміністративної та іншої звітності, а також з метою внесення зазначених даних до реєстрів позичальників та вкладників, до бюро кредитних історій, до реєстру обтяження майна, напрямки різного роду інформаційних повідомлень і т.д.;
- здійснення кредитною спілкою прав та виконання обов'язків за іншими відносинами між кредитною спілкою та суб'єктом персональних даних;
- реалізації інших повноважень, виконання функцій, обов'язків кредитної спілки, що передбачені законодавством України або не суперечать йому, зокрема для виконання рішень органів державної влади та органів нагляду за діяльністю кредитної спілки, судових рішень, рішень органів управління кредитної спілки.

Мета обробки кредитною спілкою персональних даних суб'єктів персональних даних може змінюватися внаслідок зміни умов укладених з ними договорів або ділових відносин, змісту діяльності кредитної спілки, у тому числі у зв'язку із зміною законодавства України.

Обробка персональних даних з метою надання інформації/пропозиції про послуги кредитної спілки, зберігання персональних даних з метою виконання вимог законодавства України щодо порядку зберігання документів, не вважається несумісною обробкою та здійснюється кредитною спілкою за умови забезпечення належного захисту персональних даних.

Підстави для обробки персональних даних

Обробка персональних даних здійснюється Банком з підстав, визначених статтею 11 Закону №2297, у тому числі:

- дозвіл на обробку персональних даних, що наданий кредитною спілкою відповідно до закону і виключно для здійснення повноважень кредитної спілки;
- необхідність виконання обов'язку кредитної спілки, що передбачений законом України;
- укладення та виконання кредитною спілкою правочину, стороною якого є також 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;

- захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;
- необхідність захисту законних інтересів кредитної спілки або третьої особи, якій кредитною спілкою передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси;
- згода фізичної особи на обробку її персональних даних (у разі її надання).

Звернення фізичної особи до кредитної спілки або користування послугами кредитної спілки свідчить про згоду такої особи на обробку кредитною спілкою її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами кредитної спілки.

Кредитна спілка обробляє персональні дані суб'єктів в тому числі, коли між такими суб'єктами та кредитною спілкою не укладається окремих письмових правочинів, але вимоги нормативно-правових актів зобов'язують кредитну спілку при наданні окремих послуг обробляти персональні дані.

Обробка персональних даних в такий спосіб може здійснюватись у складі інформаційно-телекомунікаційної системи із застосуванням засобів мережевого захисту від несанкціонованого доступу під час обробки персональних даних.

Склад персональних даних, що обробляється, відповідає складу, що міститься в наданих кредитній спілці та підписаних суб'єктом касових платіжних документах або в чеках та квитанціях, які підтверджують здійснення операції.

Додатковими джерелами персональних даних таких суб'єктів можуть бути копії виданих на їх ім'я документів, якщо здійснення копіювання таких документів вимагається нормативно-правовими актами, які є обов'язковими для кредитної спілки.

В цих випадках згода суб'єкта на оброблення його персональних даних кредитною спілкою вважається виявленою ним при отриманні послуг кредитної спілки, яке супроводжується оформленням касових та/або первинних документів.

Заперечення особи щодо обробки персональних даних, необхідних кредитній спілці для виконання своїх зобов'язань, у т.ч. відкликання особою згоди на обробку даних, можуть стати підставою для припинення виконання кредитною спілкою умов укладених договорів.

У разі відкликання фізичною особою згоди на обробку персональних даних без виконання нею процедур, необхідних для припинення договірних або інших відносин з кредитною спілкою, Кредитна спілка продовжуватиме обробку персональних даних в межах та обсягах, обумовлених реалізацією існуючих правовідносин та законодавством України, у т.ч. для захисту кредитною спілкою своїх прав та законних інтересів за договорами.

Склад та зміст персональних даних, які обробляються кредитною спілкою

Відповідно до визначеної мети та підстав обробки, нормативно-правових актів, потреб діяльності кредитної спілки обробляються такі відомості суб'єкта персональних даних:

- прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) суб'єкта;
- паспортні дані (включаючи громадянські та закордонні паспорти, посвідки на постійне чи тимчасове проживання та інші документи, які посвідчують особу);
- громадянство (підданство) або відсутність відношення до громадянства (підданства);
- резидентність суб'єкта;
- зразок особистого підпису;
- дані про реєстрацію суб'єкта в якості особи, яка займається незалежною професійною діяльністю, або фізичної особи-підприємця;
- вік;
- стать;
- дата і місце народження;
- місце постійного проживання або тимчасового перебування, строк проживання;
- місце реєстрації;
- реєстраційний номер облікової картки платника податків (в тих випадках, коли він є у особи) або дані про відмову в отриманні такого номеру;
- соціальний статус;

- сімейний стан;
 - склад сім'ї та кількість утриманців, прізвища, ім'я, по батькові таких осіб, їх стать, вік, місце реєстрації та проживання, контактні дані;
 - контактні особи (прізвища, ім'я, по батькові таких осіб, їх дата народження, номери телефонів, адреса електронної поштової скриньки);
 - професію, спеціалізацію, кваліфікаційний клас;
 - робочий стаж та місця роботи;
 - відношення до військового обов'язку;
 - стан здоров'я в обсязі, який суб'єкт надасть добровільно;
 - дані про звинувачення у скоєнні злочину або засудження до кримінального покарання, однозначну згоду на обробку яких виявив суб'єкт;
 - наявність прав керування транспортними засобами та стаж керування;
 - зображення (фото, відео) та звукозапис;
 - номери телефонів (робочих та особистих стаціонарних та мобільних), адресу електронної поштової скриньки (корпоративної та особистої), факс тощо;
 - адресу розташування робочого місця;
 - розмір основної та додаткової заробітної плати, премії, бонуси, інші доходи;
 - реквізити банківських рахунків;
 - ідентифікуючі дані контрагентів клієнта, які стали відомі Банку в зв'язку з наданням клієнту послуг;
 - цінне майно, що знаходиться у власності (співвласності) суб'єкта, його характеристики та реєстраційні дані;
 - матеріальне становище, інформація про заощадження;
 - розмір частки в капіталі юридичних осіб, пов'язаних та афілійованих з ними осіб, інформація про кількість та реквізити цінних паперів, якими володіє суб'єкт;
 - дані, які вимагаються законодавством в сфері здійснення фінансового моніторингу, з тих, що не наведені вище;
 - інші відомості, мета обробки яких співпадає з метою обробки персональних даних, та які будуть надані суб'єктом самостійно або отримані кредитною спілкою в процесі ведення кредитною спілкою своєї діяльності, в тому числі, але не виключно шляхом надання послуг.
2. Обробку 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 заборонено, за винятком випадків, передбачених ст. 7 Закону № 2297.
 3. Обробка персональних даних на виконання вимог Закону про запобігання, здійснюється без отримання згоди суб'єкта персональних даних та не є порушенням Закону № 2297.
 4. Кредитна спілка здійснює обробку персональних даних, які є публічною та/або інформацією у формі відкритих даних (ст. 101 ЗУ «Про доступ до публічної інформації»), що отримана із загальнодоступних джерел, без одержання згоди суб'єкта персональних даних. Така інформація може кредитною вільно копіюватись, поширюватись та використовуватись іншим чином, в тому числі в комерційних цілях, у поєднанні з іншою інформацією або шляхом включення до власного продукту кредитної спілки, виключно в обсягах відповідно до вказаної вище мети обробки та з обов'язковим посиланням на джерело отримання цієї інформації.

Права суб'єктів персональних даних

Відповідно до статті 8 Закону № 2297 суб'єкт 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 пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- 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 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.

Доступ до персональних даних

Передбачається доступ до персональних даних третіх осіб на підставі згоди суб'єкта персональних даних, наданої кредитній спілці на обробку таких персональних даних, або (в деяких випадках) відповідно до вимог Закону № 2297.

Бази персональних даних, володільцем яких є кредитна спілка

Кредитна спілка з метою здійснення діяльності та на виконання вимог чинного законодавства України здійснює обробку персональних даних фізичних осіб, зокрема: працівників кредитної спілки, Клієнтів – фізичних осіб, уповноважених осіб Клієнтів – юридичних осіб, контрагентів та інших осіб. Відповідно, кредитна спілка обробляє персональні дані в пограмному забезпеченні CUProgram «Все в одному».