

*Додаток № 1  
до протоколу № 140  
від 03 жовтня 2022 р.  
засідання Спостережної ради  
Кредитної спілки «Прибуткова»  
Голова Спостережної ради*

---

*Тарантаєв І.А.*

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ  
ПОСЛУГ У КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ПРИБУТКОВА»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ТЕРМІНИ

1.1. Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг у КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ПРИБУТКОВА» (надалі – «**Порядок**») має на меті визначити права та обов'язки КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ПРИБУТКОВА» (надалі – «**Спілка**») та споживачів фінансових послуг (надалі – «**Споживач**», «**Споживачі**») у відносинах між собою, правила розгляду Спілкою звернень Споживачів, в тому числі скарг, основи контролю Спілки за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та порядок взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості Споживачів.

1.2. Порядок розроблений у відповідності до вимог законів України, нормативно-правових актів Національного банку України, інших органів державної влади та внутрішніх документів Спілки.

Основні нормативно-правові акти, які регулюють захист прав споживачі фінансових послуг:

- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

1.3. Порядок застосовується до взаємовідносин із Споживачами щодо тих фінансових послуг, право на надання яких має Спілка відповідно до діючих ліцензій.

1.4. У цьому Порядку терміни використовуються у наступних визначеннях:

1.4.1. **Вебсайт** – сторінка Спілки в мережі Інтернет: <https://ksprybutkova.com.ua>.

1.4.2. **Верифікація** - заходи, що вживаються Спілкою з метою перевірки (підтвердження) належності Споживачу отриманих Спілкою ідентифікаційних даних.

1.4.3. **Взаємодія із Споживачем фінансових послуг (Споживачем), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - надання Споживачеві вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання Споживачем прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі Споживачем, іншою особою, які вчиняються Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

1.4.4. **Договір** – домовленість між Спілкою та Споживачем, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків та оформлена в електронній чи паперовій формі.

1.4.5. **Засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

1.4.6. **Звернення** – викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4.7. **Ідентифікація** - заходи, що вживаються Спілкою для встановлення особи Споживача шляхом отримання її ідентифікаційних даних.

1.4.8. **Інформація про послугу** - відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики послуги.

1.4.9. **Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Порядком;

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

1.4.11. **Фінансова послуга** - операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, - і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів.

1.5. Інші терміни вживаються в Порядку відповідно до чинного законодавства України. Терміни, що є ключовими для порядку та процедури захисту персональних даних Споживачів у Спілці, визначені у розділі 8 цього Порядку.

1.6. Порядок є обов'язковим для виконання усіма керівниками, працівниками, учасниками Спілки.

1.7. Порядок набуває чинності з дати його затвердження Спостережною радою Спілки та підлягає опублікуванню на вебсайті Спілки та діє до дати опублікування на вебсайті Порядку в новій редакції.

1.8. Спілка турбується, щоб права Споживачів були максимально захищені. З цією метою Спілка надає послуги лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

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

1.10. Ідентифікація та верифікація Споживача здійснюються до встановлення ділових відносин, вчинення правочинів, проведення фінансової операції.

1.11. Спілці забороняється вступати в договірні відносини зі Споживачами у разі, коли виникає сумнів стосовно того, що особа виступає не від власного імені.

1.12 Спілці під час надання фінансових послуг забороняється вступати в договірні відносини з анонімними особами.

1.13. Спілка повідомляє правоохоронні органи про виявлені факти протиправних дій Споживачів, які можуть містити ознаки злочинів.

## **2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПІЛКИ**

### **2.1. Обов'язки Спілки**

2.1.1. Спілка зобов'язана розкривати Споживачам шляхом розміщення на власному вебсайті визначену законодавством та внутрішніми документами Спілки інформацію

про умови та порядок його діяльності, про послуги, що надаються Спілкою, про механізм захисту прав Споживачів та інше.

2.1.2. Спілка повинна підтримувати інформацію, розміщену на власному вебсайті, в актуальному стані.

2.1.3. Спілка зобов'язана забезпечувати належну та безперебійну роботу власного вебсайту.

2.1.4. Спілка розміщує інформацію на власному вебсайті державною мовою. Одночасно допускається розміщення інформації іншою мовою (іншими мовами).

2.1.5. На вимогу Споживача Спілка зобов'язана в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

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

- перелік керівників та відокремлених підрозділів;

- іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

2.1.6. Спілці забороняється покладати на Споживача сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, чи за дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) Споживачем такого договору, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування, штрафні санкції.

2.1.7. Забороняється покладати на Споживача сплату будь-яких платежів, відшкодувань, штрафних санкцій за дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги, а також забороняється стягувати такі платежі, відшкодування та штрафні санкції.

2.1.8. Спілка зобов'язана на виконання вимог законодавства здійснювати належну перевірку нових клієнтів, а також існуючих клієнтів.

2.1.9. При розгляді звернень Споживачів Спілка зобов'язана об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати отримані заяви чи скарги та повідомляти Споживача про результати їх перевірки.

2.1.10. Спілка зобов'язана неухильно дотримуватись умов договорів про надання фінансових послуг, укладених зі Споживачами.

2.1.11. Має інші обов'язки, передбачені цим Порядком, іншими внутрішніми документами Спілки та законодавством України.

## **2.2. Права Спілки**

2.2.1. Спілка має право вимагати від Споживачів виконання вимог законодавства, що регулює надання фінансових послуг та взаємодію Спілки зі Споживачами та внутрішніх документів, розроблених Спілкою у відповідності до чинного законодавства України та затверджених ним.

2.2.2. Спілка має право відмовити Споживачу в наданні фінансової послуги у випадках та в порядку, встановлених чинним законодавством України і внутрішніми документами Спілки.

2.2.3. Спілка має право вимагати від Споживача пройти процедури ідентифікації та верифікації перед укладанням договорів про надання фінансових послуг, внесення до них змін або надання Споживачу інформації про стан розрахунків чи іншої інформації за укладеними договорами про надання фінансових послуг.

2.2.4. Спілка має право поширювати рекламу про діяльність у сфері фінансових послуг, фінансові послуги, та умови отримання таких послуг.

2.2.5. У разі порушення Споживачем умов договорів про надання фінансових послуг, Спілка має право:

- застосувати до Споживача заходи відповідальності, передбачені договором;
- у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих порушенням зобов'язання;
- унесення інформації до кредитного бюро, формування негативної кредитної історії, що може враховуватися фінансовою установою під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому;
- відступити права вимоги за договором;
- звернутися за захистом своїх порушених Споживачем прав до суду.

2.2.6. В порядку, встановленому чинним законодавством України, Спілка має право взаємодіяти зі Споживачами, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансової послуги та які надали згоду на таку взаємодію, з питань врегулювання простроченої заборгованості.

2.2.7. Має інші права, передбачені цим Порядком, іншими внутрішніми документами Спілки та законодавством України.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧІВ**

#### **3.1. Обов'язки Споживача**

3.1.1. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги Споживач зобов'язаний ознайомитись з умовами і правилами її надання на вебсайті Спілки. а також надати Спілці підтвердження такого ознайомлення у випадках та в порядку, передбачених законодавством України.

3.1.2. У разі необхідності отримання додаткових роз'яснень щодо умов та правил надання фінансової послуги Споживач повинен звернутись за такими роз'ясненнями до Спілки до моменту укладення договору про надання фінансової послуги.

3.1.3. З метою укладення та/або виконання договору про надання фінансової послуги Споживач зобов'язаний надати Спілці повну та достовірну інформацію про себе та повідомляти Спілку про зміну такої інформації в порядку, передбаченому чинним законодавством України, внутрішніми документами Спілки та/або умовами укладеного договору про надання фінансової послуги.

3.1.4. З метою укладення та/або виконання договорів про надання фінансових послуг Споживач повинен надавати Спілці документи або належні копії документів, необхідні для проведення ідентифікації та/або верифікації Споживачів.

3.1.5. Споживач зобов'язаний неухильно дотримуватись умов договорів про надання фінансових послуг, укладених зі Спілкою.

3.1.6. Споживач зобов'язаний не розголошувати третім особам інформацію про умови укладених з Спілкою договорів про надання фінансових послуг, про стан розрахунків за такими договорами.

3.1.7. Має інші обов'язки, передбачені цим Порядком, іншими внутрішніми документами Спілки та законодавством України.

#### **3.2. Права Споживача**

3.2.1. Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про послугу, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана Споживачеві до придбання ним послуги.

3.2.2. Споживач має право на належну якість обслуговування, у тому обслуговування державною мовою відповідно до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.2.3. При укладенні договору Споживач має право вимагати у Співки надання балансу або довідки про фінансове становище, підтверджені аудитором (аудиторською фірмою), а також бізнес-план, якщо інше не передбачено законодавством України.

3.2.4. Споживачі мають право звернутися до Співки із зауваженнями, скаргами та пропозиціями.

3.2.5. Споживач, який звернувся із заявою чи скаргою до Співки, має право:

- особисто викласти аргументи, які викладені у заяві чи скарзі;
- подавати додаткові матеріали до звернення;
- користуватися послугами адвоката;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- захист своїх прав державою.

3.2.6. Має інші права, передбачені цим Порядком, іншими внутрішніми документами Співки та законодавством України.

#### **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СПІЛКОЮ ЗВЕРНЕНЬ (ЗОКРЕМА СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Співка розглядає звернення Споживачів не стягуючи плату.

4.2. Звернення (в тому числі скарга) може бути усною або письмовою.

4.3. Звернення до Співки може бути подано окремим Споживачем (індивідуальне) або групою Споживачів (колективне).

4.4. Відомості про контактні дані та робочий час Співки опубліковані на її вебсайті, а саме: <https://ksprybutkova.com.ua>.

4.5. Споживач (група Споживачів) має право подати звернення як особисто, так і через представника за умови надання разом зі зверненням документів, підтверджуючих повноваження представника.

4.6. Усне звернення (в тому числі скарга) викладається Споживачем (групою Споживачів) на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку (тел. + 38 (044) 451-71-51) та записується (реєструється) відповідальним працівником Співки.

У разі якщо Споживач (група Споживачів) під час надання усного звернення застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, відповідальний працівник Співки, який приймає дане звернення, може припинити спілкування з таким Споживачем (групою Споживачів).

4.7. Споживач (група Споживачів) має право направити Співці звернення (в тому числі скаргу) в письмовій формі шляхом направлення звернення:

- поштою (на адресу: 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, 5 оф. 6А);
- з використанням мережі Інтернет (на електронну поштову скриньку: [ks\\_pributkova@ukr.net](mailto:ks_pributkova@ukr.net));
- за допомогою засобів електронного зв'язку (електронне звернення);
- особисто вручивши звернення за місцем знаходження Співки відповідальному працівнику Співки.

4.8. Звернення (в тому числі скарга) розглядається та вирішується Спілкою відповідно до цього Порядку, Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про інформацію».

4.9. При усному зверненні по телефону або з використанням мережі Інтернет Споживач (група Споживачів), який має ділові відносини із Спілкою, повинен пройти процедуру верифікації.

4.10. Звернення Споживача (групи Споживачів) обов'язково має містити:

- прізвище, ім'я та по батькові Споживача;

- місце проживання;

- суть порушеного питання, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Також, для швидкого врегулювання порушеного питання Споживачу (групі Споживачів) рекомендується зазначити засоби зв'язку.

До звернення повинні бути прикладені документи, необхідні для розгляду звернення (наприклад копія чеку у разі вирішення питання щодо оплати послуг Спілки).

Письмове звернення має бути підписана Споживачем (групою Споживачів) із зазначенням дати.

В електронному зверненні (в тому числі скарзі) також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Споживачу (групі Споживачів) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

4.11. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Спілкою.

Спілка не має права відмовляти в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному Спілкою зверненні Споживача (групи Споживачів), не входять до повноважень Спілки, воно в термін не більше п'яти днів пересилається Спілкою за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється Споживачу (групі Споживачів), який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення Спілкою, звернення в той же термін повертається Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями.

4.12. Звернення Споживача (в тому числі скарга) реєструється у журналі скарг Спілки не пізніше кінця робочого дня, в який було отримано звернення.

4.13. Електронні звернення Споживача (групи Споживачів), що надійшли до Спілки у вихідний, святковий день або в неробочий час реєструються в журналі вхідної кореспонденції Спілки в перший після цього робочий день.

4.14. Зареєстроване звернення передається голові Правління Спілки або особі, що здійснює його повноваження, для розгляду не пізніше другого робочого дня з дня отримання звернення. Якщо оскаржуються дії голови Правління Спілки або особи, що здійснює його повноваження, то скарга розглядається іншим визначеним працівником Спілки.

4.15. Спілка має право повернути Споживачу (групі Споживачів) звернення (в тому числі скаргу) без розгляду якщо:

- звернення оформлене без дотримання законодавчих вимог і не містить обов'язкової інформації;
- звернення без зазначення місця проживання, не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство;
- повторне звернення не містить нової інформації по суті порушеного питання, за умови, що Спілка надала обґрунтовану відповідь на попереднє звернення;
- в інших випадках, передбачених законодавством.

Рішення про залишення звернення без розгляду приймається головою Правління Спілки, або особою, що виконує його обов'язки, і повідомляється Споживачу (групі Споживачів).

4.16. Звернення, залишене без розгляду, направляється Споживачу (групі Споживачів) з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через п'ять робочих днів від дня його отримання Спілкою.

4.17. Відповідь на звернення (в тому числі скаргу) за підписом голови Правління Спілки або особи, що виконує його обов'язки, направляється Споживачу (групі Споживачів) поштою за адресою, вказаною Споживачем (групою Споживачів) у зверненні, або передається особисто Споживачу (представнику, в тому числі представнику групи Споживачів), що підтверджується розпискою Споживача або уповноваженої особи.

4.18. Під час розгляду звернення Спілка має право запитати у Споживача (групи Споживачів) будь-яку необхідну інформацію або документи, необхідні для належного розгляду звернення. У випадку відмови Споживача (групи Споживачів) надати додаткові пояснення та документи, звернення розглядається за наявними матеріалами та інформацією.

Звернення розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня його надходження, а та, яке не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова Правління Спілки або особа, що виконує його обов'язки, встановлюють необхідний термін для розгляду звернення, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу Споживача (групи Споживачів) термін розгляду може бути скорочено від встановленого цим пунктом терміну.

Звернення Споживачів, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

4.19. Споживач (група Споживачів) також має право додатково звернутися до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг наступним чином:

- за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- подати звернення на електронну пошту: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua);
- звернутись за номером телефону: 0 800 505 240;
- звернутись зі скаргою через розділ «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва Національного банку України за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

Детальна інформація щодо подання звернень до Національного банку України розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

4.20. Крім цього, Споживач (група Споживачів) має право звернутись зі зверненням до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Контакти для звернень до цього органу наступні:

- поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Б.Грінченка, 1;
- електронна адреса: [econsumer-info@dpss.gov.ua](mailto:econsumer-info@dpss.gov.ua)
- телефон: (044) 279 79 89 - відділ звернення громадян

З детальною інформацією щодо звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів можна ознайомитись за посиланням: <https://dpss.gov.ua/zvyazkizgromadskisty/zvernennya-promadyan/kontaktna-informaciya-dlya-nadsilannya-zvernen>.

4.21. Скарга, подана до Співки, не позбавляє Споживача (групу Споживачів) права звернутися за захистом своїх прав до інших установ, у тому числі і до суду.

## **5. КОНТРОЛЬ СПІЛКОЮ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

5.1. У разі залучення Співкою до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, Співка здійснює контроль за такими особами у порядку, визначеному чинним законодавством та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

5.2. Про залучених осіб до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості Співка повідомляє Споживачів шляхом розміщення відповідної інформації на власному вебсайті та у визначеному порядку (у разі затвердження такого порядку) – Національний банк України.

У разі отримання Співкою від будь-якої особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в його інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, Співка зобов'язана не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання відповідної пропозиції повідомити про це Національний банк України у встановленому ним порядку.

5.3. У разі залучення Співкою до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, договори на надання фінансових послуг, укладені Співкою зі Споживачами повинні містити в собі відомості про це у обсязі, визначеному чинним законодавством та нормативно-правовими актами Національного Банку України.

5.4. Співка здійснює перевірку відповідності законодавству залучених осіб шляхом витребування від них документів та отримання інформації від відкритих джерел інформації.

5.5. Залучення осіб до надання фінансових послуг та\або для врегулювання простроченої заборгованості повинно здійснюватися на підставі договорів, які мають містити в собі порядок контролю за діяльністю залучених осіб та положення про відповідальність.

5.6. Співка має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену Національним банком України до реєстру колекторських компаній.

5.7. У разі залучення для врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії, Спілка здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

- установлення в укладеному між Спілкою та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Спілкою контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

- надання колекторською компанією Спілці в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

5.8. Спілка у разі залучення третьої особи (колектора, колекторської компанії) до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язана протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит повідомити Споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

Спілка під час повідомлення Споживача про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості має право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Спілки, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в частині першій статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування». Повідомлення Споживачу іншої інформації, передбаченої першим абзацом цього пункту, за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Спілки забороняється.

Повідомлення Споживачу інформації, передбаченої першим абзацом цього пункту, під час безпосередньої взаємодії повинно містити попередження Споживача про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Спілка під час повідомлення Споживачу про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості додатково до інформації, визначеної в частині першій статті 25 ЗУ «Про споживче кредитування», повідомляє про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

5.9. Спілка зобов'язана достроково в односторонньому порядку розірвати договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання Спілкою підтвердження інформації про порушення колекторською

компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

5.10. У разі залучення Спілкою до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості третіх осіб, призначається працівник або підрозділ за здійсненням контролю за діяльністю залучених осіб.

5.11. Спілка має право розробляти на підставі чинного законодавства та нормативно-правових актів Національного банку України та затверджувати окремі внутрішні документи про порядок контролю за особами, залученими до надання фінансових послуг та/або для врегулювання простроченої заборгованості.

5.12. Призначений працівник або працівники призначеного підрозділу повинні здійснювати аналіз скарг заявників, які стосуються діяльності залучених осіб, та у разі виявлення порушень у діяльності залученої особи формувати аналітичну інформацію щодо виявлених порушень у діяльності залученої третьої особи для застосування до залученої особи заходів відповідальності згідно умов укладеного з нею договору та/або до дострокового розірвання договору про надання послуг.

5.13. Про виявлені порушення у діяльності залучених осіб Спілка повідомляє Національний банк України у визначеному нормативно-правовими актами Національного банку України порядку (у разі затвердження такого порядку).

5.14. Контроль за діями працівників Спілки, залучених до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, поділяється на поточний та спеціальний.

5.15. Поточний контроль здійснюється головою Правління Спілки, ревізійною комісією (ревізором) шляхом проведення ревізій та Службою внутрішнього аудиту (особою, відповідальною за проведення внутрішнього аудиту).

5.16. Ревізійна комісія (ревізор) Спілки не рідше одного разу на рік здійснює перевірку всіх укладених договорів з метою контролю за дотриманням законодавства та внутрішніх регламентуючих документів при наданні фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості.

5.17. У випадку виявлення порушень чинного законодавства України при наданні фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості Ревізійна комісія (ревізор) Спілки складає акт про виявлення порушень.

5.18. Служба внутрішнього аудиту (особа, відповідальна за проведення внутрішнього аудиту) проводить внутрішній аудит (контроль) Спілки. Внутрішній аудит - це діяльність з надання незалежних і об'єктивних рекомендацій, консультацій та висновків, спрямованих на удосконалювання діяльності Спілки.

5.19. Служба внутрішнього аудиту (особа, відповідальна за проведення внутрішнього аудиту) на постійній основі здійснює контроль за наданням фінансових послуг Спілкою, зокрема здійсненням фінансових операцій. Це здійснюється на основі планових та позапланових перевірок. Висновки та звіти про результати перевірок надані Службою внутрішнього аудиту (особа, відповідальна за проведення внутрішнього аудиту) доводяться до відома органів управління Спілки.

5.20. Спеціальний контроль здійснюється у разі виникнення порушень прав і інтересів клієнтів, Спілки, держави. Для проведення спеціального контролю рішенням Спостережної ради створюється робоча група для проведення службового

розслідування. До такої робочої групи можуть бути залучені як працівники Спілки так і сторонні фахівці.

5.21. Працівник Спілки, до посадових обов'язків якого належить безпосередня робота із Споживачем, укладення та виконання договорів про надання фінансових послуг та/або врегулювання простроченої заборгованості несе відповідальність:

- за неналежне виконання або невиконання посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією - у межах, зазначених чинним трудовим законодавством України.

- за правопорушення, здійснені у процесі своєї діяльності, - у межах зазначених чинним адміністративним, кримінальним та цивільним законодавством України.

- за нанесені матеріальні збитки - у межах, зазначених чинним трудовим та цивільним законодавством України.

5.22. У разі вчинення працівником Спілки залученим до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості вчинку, що має ознаки адміністративного та/або кримінального правопорушення чи злочину, голова Правління Спілки забезпечує передачу інформації про це правоохоронним органам.

5.23. За скаргою Споживачів на дії працівників, залучених до надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, Спілкою проводиться перевірка фактів, викладених у скарзі.

5.24. У разі виявлення порушень законодавства або внутрішніх документів Спілки, допущених працівником Спілки під час надання фінансових послуг та/або врегулюванні простроченої заборгованості, такий працівник зобов'язаний негайно усунути виявлені порушення, а Спілка вживає всіх можливих заходів задля поновлення порушених прав та законних інтересів Споживача.

5.25. Спілка у разі отримання від Національного банку України інформації про виключення відомостей про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній зобов'язаний достроково в односторонньому порядку розірвати договір з такою компанією.

## **6. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТУ**

6.1. Спілка не здійснює укладення договорів про надання фінансових послуг у формі електронного документу до прийняття окремого рішення.

## **7. ВЗАЄМОДІЯ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

7.1. Взаємодія Спілки, нового кредитора, колекторської компанії із Споживачами та іншими особами при врегулювання простроченої заборгованості здійснюється відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» та Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженим Постановою Національного банку України № 170 від 04.08.2022 р. та інших нормативно-правових актів Національного банку України.

7.2. Взаємодія Спілки, нового кредитора, колекторської компанії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про

споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Спілки, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Спілка, новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із Споживачем, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Споживачем, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в абзаці 5 цього пункту, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від Споживача, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

Фіксування безпосередньої взаємодії із Споживачем, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до Споживача та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника Спілки, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

7.3. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до Споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Спілці, новому кредитору, колекторській компанії Споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Спілці, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Споживача.

Споживач передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями у вигляді інформаційного повідомлення, яке повинно включати:

1) перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб Споживача, та інформацію щодо наявності волевиявлення Споживача на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення Споживачем 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 (надалі – **«Розмір простроченої заборгованості»**);

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близької особи Споживача, на обробку їхніх персональних даних;

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

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

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

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане Споживачем інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Спеціальна форма такого інформаційного повідомлення, що надається для Спілки, є Додаток 1 до цього Порядку.

Факт надання Споживачем персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи Споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит зі Спілкою не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

Споживач має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються. В такому разі Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому вище.

Якщо під час першої взаємодії Спілки, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Спілки, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Спілка, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

7.4. Під час першої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Спілка, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Спілки, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Спілкою або новим кредитором.

7.5. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи Споживача, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, 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 ЗУ «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

1) повне найменування кредитодавця (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи для безпосередньої взаємодії із Споживачами;

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 Спілці, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку та законодавства.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують 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.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зберігають 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.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані 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.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою Споживача, 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.

Спілці, новому кредитору заборонено отримувати згоду Споживача для вчинення будь-яких дій Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника Споживача та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Спілки, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг.

7.6. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія використовують своє альфа-ім'я для взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

Особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовує альфа-ім'я колекторської компанії.

Здійснення взаємодії із Споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без використання Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

7.7. Альфа-ім'я Спілки, яке використовується для ідентифікації Спілки під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника Спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій (крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону):

#### **Прибуткова.**

7.8. Спілки, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє

повне найменування (крім випадків здійснення взаємодії фізичною особою, залученою на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із Споживачами);

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого спілка, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону];

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 Спілки, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

Повідомлення Споживачу, іншій особі інформації, передбаченої вище у цьому пункті, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Споживачу, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1)-3) цього пункту.

7.9. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, передбачену пунктом 7.4 (під час першої взаємодії) або пунктом 7.8 (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним із способів:

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 Спілки, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон Споживача, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в пункті 7.8, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

Спілці, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1)-3) пункту 7.8, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку

7.10. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої

заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 7.4 (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Спілка на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4) пункту 7.4, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цього пункту.

Спілка не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цього пункту.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

Споживач, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних Споживача, іншої особи.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Споживача, 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, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] 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, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

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

7.11. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Спілці, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото-та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фотота/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

7.12. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи Споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення Споживача на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Споживача, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 ЗУ «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 Спілки, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, 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.

7.13. Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із Споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Спілці, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Спілки, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку

взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Спілці, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит також 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, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної цим Порядком та законодавством, або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей Споживача, 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, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Споживача простроченої заборгованості;

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини Споживача, 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 Спілки, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

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, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

- наявності в Спілки, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах Споживача 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:

- примушувати Споживача до сплати простроченої заборгованості;

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

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди Споживача на передавання їй інформації про укладення Споживачем 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 (включаючи 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.

Спілці, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси Споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

7.14. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із Споживачем, 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, 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 Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією,

особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається Споживачу, 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.

Взаємодія із Споживачем, 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.

Згода Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Спілка, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду Споживача, іншої особи на проведення 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, іншою особою від імені Спілки, нового кредитора, колекторської компанії, а також правову підставу на вчинення таких дій;
- фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;
- необхідність пред'явлення Споживачем, 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 Спілки, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Спілки, нового кредитора, колекторської компанії).

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 договору про споживчий кредит зі Спілкою не може вважатися згодою Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

Працівник Спілки, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час проведення особистої зустрічі із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Спілки, нового кредитора, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг Споживачам);

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

Працівник Спілки, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

7.15. Дії, які від імені Спілки, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими такими Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією.

7.16. Забороняється покладати на Споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Спілки, нового кредитора, колекторської компанії.

7.17. З ініціативи Спілки, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений підпунктом 1) пункту 7.2 (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

## **8. ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ У СПІЛЦІ**

8.1. Основні положення захисту персональних даних Споживачів у Спілці

8.1.1. Порядок і процедура захисту персональних даних в Спілці (далі – «**Порядок захисту персональних даних**») розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Типового порядку обробки персональних даних», затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14, та враховують вимоги Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016

«Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation).

8.1.2. Порядок захисту персональних даних визначає організацію роботи щодо захисту персональних даних фізичних осіб, в тому числі і клієнтів, дані яких отримуються Спілкою під час здійснення діяльності, надання фінансових послуг та здійснення ним іншої діяльності відповідно до законодавства України, порядок впровадження та ефективне функціонування організаційних та технічних заходів захисту персональних даних у Спілці.

8.1.3. Обробка персональних даних повинна здійснюватися для конкретних і законних цілей, визначених за згодою суб'єкта персональних даних, або у випадках, передбачених законами України та у порядку, встановленому законодавством.

8.1.4. Склад та зміст персональних даних повинні бути відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної мети їх обробки.

8.1.5. Вимоги, викладені в Порядку захисту персональних даних, вимагають безумовного виконання та розповсюджуються на всіх працівників Спілки і є обов'язковим до виконання всіма працівниками Спілки.

8.1.6. Відомості про Спілку, як володільця персональних даних:

Найменування: КРЕДИТНА СПІЛКА «ПРИБУТКОВА».

Код ЄДРПОУ: 37045323.

Місцезнаходження: Україна, 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 5, оф. 6А.

Контактний телефон: (044) 451-71-51.

Адреса електронної пошти: [ks\\_pributkova@ukr.net](mailto:ks_pributkova@ukr.net).

Адреса офіційного вебсайта: <https://ksprybutkova.com.ua>.

8.1.7. Основні терміни:

- **База персональних даних** - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

- **Володільць 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** – будь-яке добровільне волевиявлення фізичної особи щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки.

- **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.

- **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.

Не є розпорядником бази персональних даних особа, якій володільцем та/або розпорядником бази персональних даних доручено здійснювати роботи технічного характеру з базою персональних даних без доступу до змісту персональних даних.

- **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.

- **Файл cookie** - це невеликий фрагмент даних, який веб-сайт Спілки запитує у браузера, використовуюваного на вашому комп'ютері або мобільному пристрої. Cookie відображають Ваші дії або переваги. Файли cookie зберігаються локально на Вашому комп'ютері або мобільному пристрої. Користувачі можуть видалити ці файли cookie за своїм бажанням.

## 8.2. Мета обробки персональних даних

### 8.2.1. Спілка здійснює обробку персональних даних з метою:

- надання Спілкою фінансових послуг та провадження іншої діяльності, що зазначена у Статуті Спілки та передбачена законодавством України;

- виконання умов договорів, що були/будуть укладені Спілкою (у т.ч. реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами);

- направлення діючим та потенційним клієнтам інформаційних, рекламних повідомлень та пропозицій щодо послуг Спілки;

- профілювання (здійснення автоматизованої обробки даних клієнтів, інших контрагентів з метою оцінки побудови стратегій розвитку, розробки та пропозиції продуктів та послуг Спілки);

- забезпечення якості обслуговування та безпеки в діяльності Спілки;

- захисту законних інтересів Спілки або третьої особи, якій 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;

- реалізації інших повноважень, виконання функцій, обов'язків Спілки, що передбачені законодавством України або не суперечать йому, зокрема для виконання рішень органів державної влади та органів нагляду за діяльністю Спілки, судових рішень, рішень органів управління Спілки.

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

## 8.3. Суб'єкти відносин, пов'язаних із персональними даними та об'єкти захисту

### 8.3.1. Суб'єктами відносин, пов'язаних із персональними даними, є:

- суб'єкт персональних даних;

- володільця персональних даних;

- розпорядник персональних даних;

- третя особа;

- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

8.3.2. Об'єктами захисту є персональні дані фізичних осіб, які обробляються в базах персональних даних Спілки, визначених Наказом голови Правління Спілки.

8.3.3. Суб'єкти відносин, пов'язаних із персональними даними, зобов'язані забезпечити захист цих даних від незаконної обробки, а також від незаконного доступу до них та розголошення.

8.3.4. Забезпечення захисту персональних даних фізичних осіб у базі персональних

даних в електронній формі та/або у формі картотеки покладається на Спілку.

8.3.5. Для організації роботи, пов'язаною з обробкою та захистом персональних даних в Спілці та в залежності від визначення кількості баз даних, а також кола осіб, що мають право на обробку цих даних, наказом голови Правління Спілки уповноважуються відповідальні працівники.

8.3.6. Персональні дані можуть бути віднесені до конфіденційної інформації про особу законом або відповідною особою.

8.4. Вимоги до обробки персональних даних. Склад та зміст персональних даних, які обробляються Спілкою.

8.4.1. Персональні дані мають бути точними, достовірними, у разі необхідності - оновлюватися.

8.4.2. Склад та зміст персональних даних, які Спілка має встановити для ідентифікації фізичної особи визначений чинним законодавством України, а також відповідними внутрішніми документами Спілки, та складає будь-яку інформацію про фізичну особу, в тому числі, однак не виключно інформацію щодо:

- прізвища, імені, по батькові, інформації, яка зазначена в паспорті (або в іншому документі, що посвідчує особу), реєстраційного номеру облікової картки платника податків (ідентифікаційного номеру);

- громадянства, дати та місця народження;

- сімейного стану;

- місця проживання/перебування;

- місця реєстрації проживання;

- освіти, професії;

- посади та місця роботи, стажу роботи;

- фінансового стану, доходів/нарахувань, утримань;

- записів голосу та/або фото-, відеозображень;

- кредитної історії, а також будь-якої інформації про стан виконання фізичною особою обов'язків за договорами, які укладені зі Спілкою та/або іншими установами;

- номерів контактних телефонів/факсів;

- адреси електронної пошти;

- фактів притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності тощо.

8.4.3. Залежно від виду послуг, які фізична особа матимете намір отримати/питання, з приводу якого суб'єкт персональних даних взаємодіє зі Спілкою, Спілці можуть знадобитися інші персональні дані, не зазначені в вищезазначеному переліку.

8.4.4. Спілка здійснює обробку персональних даних, отриманих від третіх осіб, якщо це передбачено законодавством України або за умови надання ними гарантії, що така передача здійснюється третьою особою з дотриманням вимог законодавства України і не порушує права осіб, персональні дані яких передаються Спілці.

8.4.5. Не допускається обробка даних про фізичну особу без її згоди, крім випадків, визначених чинним законодавством, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

8.4.6. Використання персональних даних в статистичних цілях може здійснюватися лише в знеособленому вигляді.

8.4.7. Забороняється обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також

даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних, крім випадків, передбачених Законом України «Про захист персональних даних»

## 8.5. Права суб'єкта персональних даних

8.5.1. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

8.5.2. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» 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;

- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

## 8.6. Використання персональних даних

8.6.1. Використання персональних даних передбачає будь-які дії Співки щодо обробки цих даних, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними, що здійснюються за згодою суб'єкта персональних даних чи відповідно до закону.

8.6.2. Використання персональних даних Співкою здійснюється у разі створення ним умов для захисту цих даних.

8.6.3. Співці забороняється розголошувати відомості стосовно суб'єктів персональних даних, доступ до персональних даних яких надається іншим суб'єктам відносин, пов'язаних з такими даними.

8.6.4. Використання персональних даних відповідальними працівниками Співки, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або

трудових обов'язків.

8.6.5. Працівники Спілки зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

8.6.6. Відомості про особисте життя фізичної особи не можуть використовуватися як чинник, що підтверджує чи спростовує її ділові якості.

8.6.7. Про передачу персональних даних третій особі відповідальний працівник Спілки протягом 10 робочих днів повідомляє фізичну особу, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.

8.6.8. Повідомлення, зазначені у п. 8.6.7 не здійснюються у разі:

- передачі персональних даних за запитом при виконанні завдань оперативно-розшукової чи контррозвідувальної діяльності, боротьби з тероризмом;
- виконання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, передбачених законом;
- здійснення обробки персональних даних в історичних, статистичних чи наукових цілях.

8.6.9. Про зміну чи знищення персональних даних або обмеження доступу до них відповідальний працівник Спілки протягом 10 робочих днів повідомляє фізичну особу, а також суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, яким ці дані було передано.

8.6.10. Відповідальний працівник Спілки зобов'язаний вносити зміни до персональних даних на підставі вмотивованої письмової вимоги фізичної особи.

8.6.11. Дозволяється внесення змін до персональних даних за зверненням інших суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, якщо на це є згода фізичної особи чи відповідна зміна здійснюється за рішенням суду, що набрало законної сили.

8.6.12. Зміна персональних даних, які не відповідають дійсності, проводиться невідкладно з моменту встановлення невідповідності.

8.7. Підстави обробки персональних даних. Доступ до персональних даних

8.7.1. Обробка персональних даних здійснюється Спілкою за згодою суб'єкта персональних даних, а також в інших випадках, передбачених статтею 11 Закону України «Про захист персональних даних».

8.7.2. Підставами обробки персональних даних відповідно до законодавства є:

- згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних;
- дозвіл на обробку персональних даних, наданий володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;
- укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;
- необхідність виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом;
- необхідність захисту законних інтересів володільця персональних даних або третьої особи, якій передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод суб'єкта персональних даних у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси.

8.7.3. Згода може надаватись Спілці у вигляді окремого документу, бути включена до умов договору з суб'єктом персональних даних, бути розміщена на сайті Спілки з можливістю підтвердження її надання.

8.7.4. Спілка здійснює обробку персональних даних, отриманих із загальнодоступних джерел, без згоди суб'єкта персональних даних.

8.7.5. Звернення фізичної особи до Спілки або користування послугами Спілки свідчить про згоду такої особи на обробку Спілкою її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами Спілки.

8.7.6. Заперечення особи щодо обробки персональних даних, необхідних Спілці для виконання своїх зобов'язань, зокрема відкликання особою згоди на обробку даних, можуть стати підставою для припинення виконання Спілкою умов укладених договорів.

8.7.7. У разі відкликання фізичною особою згоди на обробку персональних даних без виконання нею процедур, необхідних для припинення договірних або інших відносин зі Спілкою, Спілка продовжуватиме обробку персональних даних в межах та обсягах, обумовлених реалізацією існуючих правовідносин та законодавством України, зокрема для захисту Спілкою своїх прав та законних інтересів за договорами.

8.7.8. Спілка здійснює обробку персональних даних до закінчення строків зберігання інформації, визначених законодавством України або внутрішніми документами Спілки.

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

8.7.10. Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо обробки персональних даних у Спілці необхідно письмово звертатися за адресою: 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 5, оф. 6А.

8.7.11. Суб'єкт відносин, пов'язаних з персональними даними, має право подати запит щодо доступу (далі – «**Запит**») до персональних даних, володільцем яких виступає Спілка, в якому обов'язково зазначається наступна інформація:

1) прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання (місце перебування) і реквізити документа, що посвідчує фізичну особу, яка подає запит (для фізичної особи - заявника);

2) найменування, місцезнаходження юридичної особи, яка подає запит, посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка засвідчує запит; підтвердження того, що зміст запиту відповідає повноваженням юридичної особи (для юридичної особи - заявника);

3) прізвище, ім'я та по батькові, а також інші відомості, що дають змогу ідентифікувати фізичну особу, стосовно якої робиться запит;

4) відомості про базу персональних даних, стосовно якої подається запит, чи відомості про володільця чи розпорядника персональних даних;

- 5) перелік персональних даних, що запитуються;
- 6) мета та/або правові підстави для запиту.

Строк вивчення запиту на предмет його задоволення не може перевищувати десяти робочих днів з дня його надходження. Протягом цього строку володілець персональних даних, тобто Спілка, доводить до відома особи, яка подає запит, що запит буде задоволено або відповідні персональні дані не підлягають наданню, із зазначенням підстави, визначеної у відповідному нормативно-правовому акті. Запит задовольняється протягом тридцяти календарних днів з дня його надходження, якщо інше не передбачено законом.

8.7.12. Спілка має право поширювати (передавати) персональні дані, зокрема:

- для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Спілці, зокрема, аудиторам, страховим компаніям, оцінювачам, платіжним системам, установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію та процесинг операцій, іншим контрагентам та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Спілки, здійснюваних ним операцій, випущених ним платіжних та інших інструментів, або є необхідними для укладання та виконання Спілкою договорів (правочинів), надання відповідних послуг клієнту Спілці, а також партнерам Спілки;
- особам, які надають Спілці послуги з перевірки якості обслуговування, з організації аудіозапису, фото/відео-зйомки, поштових відправлень, телефонних дзвінків, відправлень SMS повідомлень, відправлень електронною поштою;
- до бюро кредитних історій, у зв'язку зі стягненням простроченої заборгованості перед Спілкою, а також особам, що надають Спілці послуги зі стягнення заборгованості;
- особам, що надають Спілці послуги зі зберігання документів, створення та зберігання їх електронних копій (архівів, баз даних);
- особам, які здійснюють представництво інтересів Спілки або надають послуги чи забезпечують іншу діяльність Спілки, що не суперечить чинному законодавству України;
- в інших випадках, передбачених чинним законодавством України та умовами укладених Спілкою договорів, та коли поширення (передача) персональних даних є необхідними з огляду на функції, повноваження та зобов'язання Спілки у відповідних правовідносинах.

8.7.13. Передача персональних даних третім особам здійснюється Спілкою у зазначених випадках без отримання додаткової письмової згоди та окремого повідомлення фізичної особи – суб'єкта персональних даних, а також за умови, що сторона, якій передаються персональні дані, вжила заходів щодо забезпечення вимог Закону України «Про захист персональних даних».

8.8. Тривалість зберігання персональних даних

8.8.1. Спілка здійснює обробку персональних даних протягом всієї тривалості ділових відносин з відповідними суб'єктами персональних даних (починаючи з укладення договору/замовлення послуги, їх виконання та закінчуючи припиненням дії відповідного договору, завершення обслуговування клієнтів Спілкою), а також до закінчення строків зберігання інформації (документів з такою інформацією), визначених умовами укладених договорів або законодавством України, у тому числі Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення", внутрішніми документами Спілки.

## 8.9. Особливості обробки персональних даних в мережі Інтернет

8.9.1. Користуючись веб-сайтом Спілки, суб'єкт персональних даних дає згоду на можливість використання Спілкою таких його даних як файл cookie, логінів і паролів доступу, IP-адреси, параметрів і налаштувань інтернетбраузерів для надання послуг Спілкою, оцінки статистичних даних або ефективності рекламних кампаній.

8.9.2. Спілка також може обробляти дані про з'єднання, трафік, дату, час, тривалість в роботі мережі. Суб'єкт персональних даних несе пряму відповідальність за контроль доступу до свого комп'ютера, мобільного телефона, планшет, або іншого мобільного пристрою, мобільного додатку, що можуть бути встановлені на його мобільному пристрої, суб'єкт також несе відповідальність за зберігання своїх паролів та/або PIN і за розповсюдження (поширення) даної інформації третім особам.

8.9.3. У випадку, коли суб'єкт персональних даних добровільно надає третім особам свій комп'ютер, мобільний телефон, планшет, або інший пристрій та/або вищеперераховану інформацію, третя сторона буде мати доступ до облікового запису клієнта Спілки та персональної інформації цього суб'єкта, при цьому Спілка не несе відповідальності за подібні випадки.

8.9.4. Суб'єкт персональних даних зобов'язаний негайно повідомляти Спілку, якщо він вважає, що його персональна інформація у особистому кабінеті була скомпрометована.

## 8.10. Інше

8.10.1. Бази персональних даних, володільцем яких є Спілка, визначаються окремим наказом голови Правління Спілки.

8.10.2. Працівники, які мають доступ до персональних даних, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків. Працівники, що мають доступ до персональних даних, у тому числі здійснюють їх обробку, у разі порушення ними вимог закону несуть відповідальність згідно законодавства України.

8.10.3. Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює:

- Уповноважений Верховної Ради з прав людини Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 2/8, тел.: (044) 253-75-89; 0800-50-17-20.

8.10.4. 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).

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**протоколом № 140**  
**від 03 жовтня 2022 р.**  
**засідання Спостережної ради**  
**Кредитної спілки «Прибуткова»**  
**Голова Спостережної ради**

\_\_\_\_\_  
**Тарантаєв І.А.**

Додаток 1 до Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядку розгляду звернень споживачів фінансових послуг у КРЕДИТНІЙ СПІЛЦІ «ПРИБУТКОВА»

**ІНФОРМАЦІЙНЕ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПЕРЕДАЧУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТРЕТІХ ОСІБ**

З метою взаємодії за договором, що передбачає надання споживчого кредиту (надалі «**Договір споживчого кредиту**») я, \_\_\_\_\_ (вказується ПІБ позичальника, паспортні дані, ППН) передаю наступні персональні дані третіх осіб, уключаючи близьких осіб, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями:

№ П/П	ПІБ	Контактні дані	Чи погоджуюсь надавати інформацію третім особам*

*\*інформацію про укладення Договору споживчого кредиту, 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 споживчого кредиту або відповідно до законодавства України.*

Я гарантую та підтверджую, що:

1. отримав окрему згоду третіх осіб на взаємодію за Договором споживчого кредиту, зі Спілкою, новим кредитором, колекторською компанією, в тому числі, але не включно у випадку невиконання та/або неналежного виконання зобов'язань за Договором споживчого кредиту для донесення до мене, як позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань при врегулюванні простроченої заборгованості;

2. отримав згоду третіх осіб на обробку та передачу їх персональних даних спілці, новому кредитору, колекторській компанії та повідомив третіх осіб про цілі (мету) обробки їх даних;

3. повідомлений про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб, взаємодія з якими передбачена за Договором споживчого кредиту.

Я надаю згоду на обробку, зберігання та передачу наступних персональних даних: \_\_\_\_\_ (вказується вичерпний перелік персональних даних позичальника, третьої особи, включаючи близької особи позичальника, обов'язок з обробки яких покладено на Спілку, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості).

Я розумію та погоджуюсь, що обробка персональних даних включає в себе вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширеннями (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням персональних даних третіх осіб, передачу персональних даних новим кредиторам, колекторській компанії та іншим особам, що можуть бути задіяні спілкою у процесі укладення, виконання та припинення Договору споживчого кредиту.

Персональні дані будуть оброблятися/зберігатися у строк, який обчислюється з дати отримання Спілкою персональних даних до моменту закінчення встановленого Національним банком України для фінансових компаній строку зберігання документів, інформації, для того чи іншого виду документу, що містить персональні дані осіб.

Обсяг персональних даних третіх осіб, щодо яких здійснюється процес обробки персональних даних та які можуть бути включені до бази персональних даних Спілки, визначається як будь-яка інформація про особу, що стали відомі Спілці при встановленні відносин зі мною, як позичальником, зокрема, прізвище, ім'я, по батькові, контактний телефон, ступінь спорідненості.

\_\_\_\_\_  
(ПІБ позичальника)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(дата)