



**ВИТЯГ  
З ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ  
ТОВ “ІННОВА ФІНАНС” ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Порядок взаємодії ТОВ “ІННОВА ФІНАНС” (далі – Товариство/надавач фінансових послуг) зі споживачами фінансових послуг (далі - Порядок) створено з урахуванням норм Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» (далі - Закон), Закону України «Про споживче кредитування», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затверджених Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 р. № 199, нормативно-правових актів Національного банку України та інших нормативно-правових актів.

2. Порядок визначає та встановлює:

- права та обов’язки Товариства як надавача фінансових послуг та права та обов’язки споживача фінансових послуг;
- контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;
- порядок укладення договору у формі електронного документа;
- порядок захисту персональних даних споживачів;
- порядок розгляду Товариством звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі - звернення) споживачів фінансових послуг;
- інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів.

3. Порядок є обов’язковим для виконання всіма працівниками Надавача фінансових послуг, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями та взаємодіють із споживачами фінансових послуг.

4. Терміни, що вживаються в цьому Порядку, застосовуються в значеннях, визначених законодавством України, в тому числі нормативно-правовими актами Національного банку України, внутрішніми нормативними документами Товариства.

**2. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ТОВАРИСТВА (НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ) ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

2.1. Права та обов’язки надавача фінансових послуг та споживача фінансових послуг визначаються Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про споживче кредитування», Законом України «Про захист персональних даних», нормативно правовими актами Національного банку України та іншими нормами законодавства.

2.2. Товариство має право:

- здійснювати діяльність з надання фінансових послуг, передбачених

Законом, на підставі ліцензії на діяльність фінансової компанії;

- приймати рішення про надання/не надання фінансових послуг споживачу, виходячи з вимог законодавства та професійних можливостей;
- залучати Кредитних посередників до процесів надання фінансових послуг;
- взаємодіяти зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості;
- залучати інших осіб для виконання окремих функцій та/або окремих процесів у межах цих функцій, зокрема, залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору;
- відмовити споживачу в укладенні договору про надання фінансової послуги у випадках, передбачених законодавством або визначеними Надавачем фінансових послуг правилами надання фінансових послуг;
- вимагати надання Споживачем додаткової інформації, яка підтверджує право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;
- направляти Споживачу інформацію, пов'язану із розглядом його звернення.

### 2.3. Обов'язки Товариства:

- мати свій веб-сайт (веб-сторінку) та розмішувати на ньому інформацію, визначену законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;
- розкривати споживачам визначену законодавством інформацію про умови та порядок своєї діяльності та іншу інформацію, право на отримання якої споживачем визначено законодавством;
- надавати споживачу необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
- на вимогу споживача безоплатно надавати йому проект договору про надання фінансової послуги у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача);
- оцінювати кредитоспроможність споживачів фінансових послуг;
- вести облік своїх операцій та надавати звітність відповідно до вимог законів та нормативно-правових актів органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;
- дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів;
- повідомляти Національний банк України про залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії, про передачу третім особам чи про залучення третіх осіб до виконання функцій або процесів, у межах цих функцій на умовах аутсорсингу;
- розглядати та вирішувати звернення споживача у встановлені

законодавством строки/терміни;

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Споживачів;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з зверненням рішень;
- письмово повідомляти споживача про результати перевірки звернення і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано споживачу в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення.
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду звернення споживача, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують;
- дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та інших нормативних документів;
- безоплатно передавати інформацію щодо всіх споживчих кредитів у порядку, визначеному Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», хоча б до одного бюро кредитних історій, включеного до Єдиного реєстру бюро кредитних історій;
- забезпечувати збереження таємниці фінансової послуги шляхом: обмеження кола осіб, які мають доступ до інформації, що становить таємницю фінансової послуги; організації спеціального діловодства з документами, що містять таємницю фінансової послуги; застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв інформації, що становить таємницю фінансової послуги; включення застереження про необхідність збереження таємниці фінансової послуги та відповідальність за її розголошення до тексту укладених договорів та угод.

2.4. Товариство має також інші права та обов'язки, встановлені законом, нормативно-правовими актами Національного банку України, та/або договором зі споживачем фінансових послуг.

2.5. Споживач має право:

- своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги

та обслуговування;

- конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;

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

- прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;

- у випадку залучення Товариством до надання фінансових послуг кредитного посередника, отримувати від кредитного посередника інформацію про кредитного посередника, що включає: 1) найменування (прізвище, ім'я, по батькові) та місцезнаходження кредитного посередника; 2) державну реєстрацію (для фізичних осіб - підприємців та юридичних осіб); 3) те, чи є кредитний посередник кредитним брокером чи кредитним агентом, сферу власних повноважень; 4) найменування кредитодавця (кредитодавців), в інтересах якого (яких) діє кредитний посередник; 5) перелік послуг, які пропонує кредитний посередник; 6) розмір винагороди (комісійного збору) чи іншої плати за послуги кредитного посередника;

- на безоплатний розгляд Товариством звернення;

- звертатися до Товариства, до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення;

- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством як суб'єктом, який розглядає звернення;

- користуватися послугами адвоката/організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь за результатом розгляду звернення;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду звернення;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень;

- звертатися безпосередньо до Товариства (досудове врегулювання спору) шляхом:

- 1) відправлення (надсилання) поштою на адресу місцезнаходження (поштову адресу) Товариства звернення;

- 2) відправлення (надсилання) звернення електронною поштою на адресу: [support@finsfera.ua](mailto:support@finsfera.ua);

- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного

законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Звертатися до Національного банку України споживач має можливість шляхом заповнення онлайн-форми на веб-сайті Національного банку України, надсилення листа на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном **0 800 505**

- на офіційному сайті Національного банку України у розділі «Звернення громадян» <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> ;
- скористатись правом на судовий захист прав споживачів фінансових послуг, звернувшись до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів.
- Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позовів до суду.

#### 2.6. Обов'язки споживача:

- відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- звертатися у разі необхідності до Товариства/надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- надавати на вимогу Товариства (кредитного посередника) достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи), необхідну для отримання послуги та під час виконання Кредитного договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- отримати згоду у третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству у процесі комунікації з Товариством;
- надавати повну, достовірну та всебічно об'єктивну інформацію про поданні звернень.

2.7. Споживач фінансових послуг мають також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором укладеним між Товариством та Споживачем.

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

3.1. Для надання фінансових послуг Товариством можуть бути залучені Кредитні посередники. Кредитними посередниками можуть виступати кредитні брокери або кредитні агенти, на підставі договорів укладених з Товариством.

3.2. Для врегулювання простроченої заборгованості споживача Товариством може бути залучена Колекторська компанія. Товариство має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

3.3.3 метою контролю надавачем фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості (далі – Залучені особи), надавач фінансових послуг здійснює заходи щодо додержання Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3.4. Надавач фінансових послуг може вживати наступних заходів:

- запитувати від Залученої особи інформацію по конкретним споживачам (боржникам), включаючи записи телефонних розмов, зміст направлених текстових повідомлень, зміст направлених листів;
- запитувати від Залученої особи для перевірки типові листи, текстові повідомлення, автоматизовані повідомлення, що направляються споживачам (боржникам) та третім особам;
- запитувати у Залучених осіб типові «скрипти для спілкування» по телефону зі споживачами (боржниками) та третіми особами;
- надавати рекомендації Залученим особам щодо виправлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що направляються споживачам (боржникам);
- забороняти направлення текстових повідомлень, листів, повідомлень, що на думку надавача фінансових послуг містять положення, які порушують нормативні вимоги чи права споживачів (боржників);
- перевіряти порядок фіксування Залученими особами взаємодії зі споживачами (боржниками) на відповідність вимогам законодавства України;
- перевіряти розкриття Залученими особами споживачам (боржникам) інформації, що вимагається законодавством України;
- вимагати від Залученої особи усунення виявлених порушень вимог законодавства чи прав споживачів фінансових послуг;
- стягувати шкоду, збитки, завдані неправомірними діями чи рішеннями Залученої особи;
- припиняти співробітництво із Залученою особою у разі порушення нею вимог законодавства чи прав споживачів (боржників) при виконанні договору із надавачем фінансових послуг.

3.5. Перелік вищевказаних заходів не є вичерпним та надавачем можуть вживатись інші заходи, передбачені законодавством чи договором із Залученою особою, з метою приведення діяльності Залучених осіб у відповідність до вимог законодавства та усунення негативних наслідків (якщо настали), до яких призвели неправомірні дії чи рішення Залученої особи.

3.6. Вищевказані заходи передбачаються в договорі, укладеному між надавачем фінансових послуг та Залученими особами, яким визначаються умови та порядок здійснення Надавачем фінансових послуг контролю за дотриманням Залученими особами встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами.

3.7. У випадках, передбачених законодавством, Залучені особи надають надавачу фінансових послуг письмове запевнення про відповідність Залученої особи та її діяльності встановленим законодавством України вимогам.

3.8. Споживачі фінансових послуг (боржники) можуть звертатись до надавача фінансових послуг із зверненнями щодо діяльності Залученої особи за

контактними даними, вказаними на веб-сайті надавача фінансових послуг, в т.ч. із пропозиціями щодо вжиття надавачем фінансових послуг заходів по відношенню до Залученої особи.

#### **4. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА**

4.1. Договір у формі електронного документа між Товариством та Споживачем (Позичальником) укладається в наступному порядку:

4.1.1. Споживачем (Позичальником) подано Заявку на отримання Кредиту в ІКС Товариства.

4.1.2. Після обробки інформації, вказаної в Заявці, збору та аналізу інформації про Споживача (Позичальника) з інших джерел в тому числі з бюро кредитних історій, проведення оцінки кредитоспроможності, проведення заходів спрямованих на виконання вимог законодавства про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення та після проведення інших обов'язкових процедур ІКС Товариство приймає рішення про надання Споживачу (Позичальнику) суми кредиту.

4.1.3. ІКС Товариства шляхом підстановки всієї необхідної інформації про Товариство в типову форму кредитного договору, згенерує Оферту, що містить усі істотні умови.

4.1.4. Споживач (Позичальник) інформується про позитивне рішення по Заявці в Особистому кабінеті, а також шляхом надсилання відповідного повідомлення на номер телефону Споживача (Позичальника) та/або електронним листом на електронну пошту, який останній вказав в Заявці.

4.1.5. Споживач (Позичальник) з використанням ІКС Товариства в Особистому кабінеті переходить до ознайомлення з Офертою, яка містить в собі Паспорт Кредиту та проект Договору. Також Оферта у вигляді електронного документа відправляється на електронну пошту Споживача (Позичальника). Одночасно ІКС Товариства згенерує Одноразові ідентифікатори для підтвердження ознайомлення з Паспортом Кредиту та для акцептування умов Договору, які направляються Споживачу (Позичальнику) в СМС-повідомленні та/або в повідомленні в Месенджер та/або в електронному листі на електронну пошту та/або в Особистому кабінеті.

4.1.6. Споживач (Позичальник) ознайомлюється з інформацією наведеною в Паспорті Кредиту, який надано Товариством Споживачу (Позичальнику) у вигляді електронного документа, підписаного створенням кваліфікованого електронного підпису директором Товариства, шляхом відправки Оферти електронним листом на адресу електронної пошти Споживача (Позичальника) та шляхом відображення Оферти в Особистому кабінеті. На підтвердження ознайомлення з Паспортом Кредиту Споживач (Позичальник) вводить Одноразовий ідентифікатор направлений Товариством, у спеціальному полі під Офертою в Особистому кабінеті.

4.1.7. Споживач (Позичальник) ознайомившись з усіма істотними умовами Оферти надає згоду (акцепт) на укладення Договору шляхом направлення

повідомлення Товариству, яке підписано відповідно до абзацу третього частини першої статті 12 Закону України «Про електронну комерцію», а саме: шляхом введення у спеціальному полі під Офертою, яка містить усі істотні умови Договору, Одноразового ідентифікатора, який відповідає вимогам абзацу третього частини першої статті 12 Закону України «Про електронну комерцію», та натиснення іконки «підписати». Вказана іконка стає активною лише після отримання та введення Одноразового ідентифікатора для підписання Договору та Одноразового ідентифікатора для підписання Паспорту Кредиту. Після підпису Електронного повідомлення Споживачем (Позичальником), зазначене повідомлення надходить в ІКС Товариства, відповідно з цього моменту Товариство повідомлене про те, що Споживач (Позичальник) надав згоду (акцептував) на пропозицію (Оферту) Товариства щодо укладання Договору. Моментом підписання Договору є використання його Сторонами електронного підпису одноразовим ідентифікатором. Підписанням Договору зі сторони Товариства є формування надання на ознайомлення Споживачу (Позичальнику) Оферти, а також генерація та направлення Споживачу (Позичальнику) Одноразового ідентифікатора. Підписанням Договору зі сторони Споживача (Позичальника) є направлення Споживачем (Позичальником) повідомлення, що містить Одноразовий ідентифікатор отриманий від Товариства, через Особистий кабінет.

4.1.8. Після створення Сторонами електронних підписів Одноразовими ідентифікаторами, текст оферти, реквізити підписів, які дають змогу встановити дату та час вчинення кожною з Сторін дій спрямованих на ознайомлення з Паспортом Кредиту та підписанням Договору, та реквізити сертифікату кваліфікованого електронного підпису генерального директора Товариства або уповноваженого працівника Товариства, зберігаються в файлі формату, що унеможливорює зміну чи видалення інформації.

## **5. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ**

5.1. Приміщення Товариства, в яких обробляються персональні дані, відносяться до приміщень з обмеженим доступом та охороняються і контролюються охороною Товариства. Перебування сторонніх осіб у даних приміщеннях без супроводу працівників Товариства не допускається.

5.2. Товариство обладнано системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню, відтворенню і поширенню інформації, зокрема, і в сфері захисту персональних даних та відповідають вимогам міжнародних та національних стандартів.

5.3. Відповідальними підрозділами Товариства в межах їх компетенцій обробляються персональні дані в складі інформаційної (автоматизованої) системи, у якій забезпечується захист персональних даних відповідно до вимог законодавства. Норми технічного захисту інформації у Товариства відповідають вимогам законодавства України щодо захисту інформації.

5.4. Програмні продукти, що використовуються Товариством у процесі



обробки персональних даних для досягнення мети їх обробки, мають вбудовані механізми захисту інформації від несанкціонованого доступу для забезпечення ідентифікації та автентифікації користувачів, цілісності електронних документів, реєстрації дій користувачів, управління доступом користувачів до інформації та окремих функцій, що надаються продуктом, та/або мають змогу використовувати зазначені механізми захисту системного програмного забезпечення, а також можливість інтегруватися в комплексну систему захисту інформації автоматизованої системи, у якій цей продукт використовується.

5.5. В інформаційній (автоматизованій) системі, де обробляються персональні дані, може здійснюватися реєстрація, зокрема:

- результатів ідентифікації та/або автентифікації працівників Товариства;
- дій з обробки персональних даних;
- факту встановлення ознаки «Підтвердження надання згоди на обробку персональних даних у базі персональних даних» за допомогою управляючих елементів веб-ресурсів Товариства, інтерфейсів користувача програмного забезпечення;
- результатів перевірки цілісності засобів захисту персональних даних.

5.6. Вимоги щодо обліку та збереження інформації про перегляд персональних даних не поширюється на володільців/розпорядників баз персональних даних, які здійснюють обробку персональних даних в реєстрі, який є відкритим для населення в цілому.

5.7. Персональні дані залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у такий спосіб, що унеможливорює доступ до них сторонніх осіб.

5.8. З метою забезпечення безпеки обробки персональних даних вживаються спеціальні технічні заходи захисту, у тому числі щодо виключення несанкціонованого доступу до:

- персональних даних, що обробляються та роботи технічного та програмного комплексу, за допомогою якого здійснюється обробка персональних даних.

5.9. До роботи з персональними даними допускаються лише працівники, у посадових інструкціях, яких передбачено відповідні функції, та які надали письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено, або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

5.10. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх функцій та посадових обов'язків, зобов'язані дотримуватись вимог законодавства України в сфері захисту персональних даних та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Товариства щодо обробки і захисту персональних даних у базах персональних даних.

5.11. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку персональних даних та/або працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх посадових обов'язків, зобов'язані не допускати

розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено, або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи посадових обов'язків.

5.12. Особи/працівники, що мають доступ до персональних даних, у тому числі, здійснюють їх обробку, у разі порушення ними вимог законодавства стосовно персональних даних несуть відповідальність згідно діючого законодавства України.

5.13. Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата укладення кожним працівником Товариства Договору про нерозголошення комерційної таємниці/конфіденційної інформації.

5.14. Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника, дата переведення на посаду, виконання обов'язків на якій не пов'язане з обробкою персональних даних.

5.15. У разі звільнення працівника, який мав доступ до персональних даних, або переведення його на іншу посаду, що не передбачає роботу з персональними даними суб'єктів, вживаються заходи щодо унеможливлення доступу такої особи до персональних даних, а документи та інші носії, що містять персональні дані суб'єктів, передаються іншому працівнику у відповідності до вимог внутрішніх нормативних документів.

5.16. Відповідальні особи, які організують роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці, призначаються Наказом Директора Товариства. Обов'язки відповідальних осіб щодо організації роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці, визначаються у посадових інструкціях відповідальних осіб або у відповідних внутрішніх документах, у тому числі Наказах Директора Товариства, цьому Порядку тощо.

5.17. Відповідальна особа та/або структурний підрозділ може проводити аналіз реєстраційних даних.

5.18. Реєстраційні дані захищаються від модифікації та знищення. Реєстраційні дані повинні зберігатися та надаватися за вмотивованою вимогою для аналізу суб'єктам відносин, пов'язаним із персональними даними.

5.19. Товариство забезпечує антивірусний захист в інформаційній (автоматизованій) системі.

5.20. Товариство забезпечує використання технічних засобів безперебійного живлення елементів інформаційної (автоматизованої) системи.

5.21. Відповідальна особа зобов'язана:

- знати законодавство України в сфері захисту персональних даних;
- забезпечити виконання працівниками Товариства вимог законодавства України в сфері захисту персональних даних та внутрішніх документів, що регулюють діяльність Товариства щодо обробки і захисту персональних даних у базах персональних даних;
- безпосередньо здійснювати та координувати інші дії, що покладаються на Товариство як на володільця бази персональних даних.

5.22. З метою виконання своїх обов'язків Відповідальна особа має право:

- отримувати від працівників Товариства необхідні документи, пов'язані з обробкою персональних даних;

– брати участь в обговоренні питань, пов'язаних із захистом персональних даних, та подавати відповідні пропозиції керівництву Товариства стосовно удосконалення обробки та захисту персональних даних;

– здійснювати взаємодію з іншими працівниками Товариства при виконанні своїх обов'язків з організації роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці;

– одержувати від працівників Товариства незалежно від займаних ним посад пояснення з питань здійснення обробки персональних даних; – підписувати та візувати документи в межах своєї компетенції.

– інші права, передбачені діючим законодавством України.

5.23. Відповідальна особа або структурний підрозділ відповідно до покладених завдань:

– організовує роботу з обробки запитів щодо доступу до персональних даних суб'єктів відносин, пов'язаних з обробкою персональних даних;

– інформує керівника володільця та розпорядника бази персональних даних про заходи, яких необхідно вжити для приведення складу персональних даних та процедур їх обробки у відповідність до вимог законодавства;

– інформує керівника володільця та розпорядника бази персональних даних про порушення встановлених процедур з обробки персональних даних;

– взаємодіє з Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та визначеними ним посадовими особами його Секретаріату з питань запобігання та усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

5.24. Товариство може розмежувати режими доступу працівників до обробки персональних даних у базі персональних даних відповідно до їх службового функціоналу та їх посадових обов'язків.

## **6. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ**

6.1. З метою захисту своїх прав та інтересів у досудовому порядку, споживач має право звернутись до Товариства шляхом направлення письмового звернення або скарги на адресу місцезнаходження Товариства або офіційну електронну пошту, виклавши свої зауваження, або звернутись в усному порядку за телефонами, зазначеними на веб сайті Товариства. Звернення та скарги споживачів розглядаються Товариством в порядку та у строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

6.2. Також споживачі можуть звернутися за захистом своїх прав до суду або органів, що здійснюють державне регулювання діяльності Товариства та з питань захисту прав споживачів за наступними контактними даними:

- **Національний банк України**, офіційний сайт: <https://bank.gov.ua/> для листування: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9; для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601; Для електронного звернення: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) (необхідно заповнити і надіслати форму та за потреби додайте супровідні матеріали. Але розмір вкладення – не більше 10 Мб). Детальна інформація у розділі «Звернення громадян» офіційного Інтернет-представництва **Національного банку України**:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

- Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів, офіційний сайт: <https://dpss.gov.ua/> поштова адреса: 01001, м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 1; електронна адреса: [ecustomer-info@dpss.gov.ua](mailto:ecustomer-info@dpss.gov.ua); телефон: (044)-279-79-89; цілодобова гаряча лінія: (044)-364-77-80, 050-230-04-28.

- Уповноважений Верховної ради з прав людини, офіційний сайт: <https://ombudsman.gov.ua/uk> адреса Секретаріату Уповноваженого Верховної ради з прав людини: вул. Інститутська, 21/8, м. Київ, 01008; електронна пошта: [hotline@ombudsman.gov.ua](mailto:hotline@ombudsman.gov.ua). Гаряча лінія Уповноваженого ВРУ з прав людини [0-800-501-720](tel:0800501720) та Секретаріату Уповноваженого ВРУ з прав людини [044-299-74-08](tel:0442997408).

## **7. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

7.1. До Товариства звернення Споживачів надходять через такі канали:

- пошта;
- електронна пошта;
- офіційний веб-сайт Товариства;
- звернення за телефонами, що вказані на офіційному веб-сайті Товариства;
- за допомогою Месенджерів, зазначених на офіційному веб-сайті Товариства.

7.2. Відповідь на звернення споживачів надаються через канали, зазначені у зверненні або через канали, через які споживач подав звернення.

7.3. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство повідомляє особі, яка подала звернення про продовження терміну розгляду звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

7.4. Звернення (запити) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни та народних депутатів України розглядаються у терміни і у порядку відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян» та Закону України «Про статус народного депутата України».

7.5. Посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals> .

## **8. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ**

8.1. У разі змін вимог нормативно – правових актів в частині питань, що регламентуються Порядком є чинним у частині вимог, які не суперечать новим вимогам чинного законодавства.

8.2. Даний Порядок набирає чинності з 24.06.2024 року.

8.3. Зміни до даного Порядку вносяться керівником (директором) Товариства періодично та без попереднього повідомлення споживачів, у тому

числі, при зміні вимог законодавства України.

8.4. Зміни до даного порядку вносяться шляхом викладення у новій редакції.