## Додаток 4

до Положення про реєстрацію колекторських компаній (підпункт 3 пункту 77 глави 7 розділу ІІ

**Анкета**

**щодо політик та внутрішніх положень щодо взаємодії зі споживачами, захисту персональних даних, порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників**

Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст.

(повне найменування заявника[[1]](#footnote-1))

**І. Інформація щодо взаємодії зі споживачами**

**1. Інформація про політики та внутрішні положення щодо взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |

**2. Способи взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які планує використовувати заявник під час врегулювання простроченої заборгованості:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведення телефонних переговорів | | | | | | |
| Проведення відеопереговорів | | | | | | |
| Проведення особистих зустрічей | | | | | | |
|  | | | | | |  |
| У який час заявник планує проводити особисті зустрічі? | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | | | | | |  |
|  | | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  | | | | | |  |
| Яким чином заявник планує отримати згоду особи на проведення з нею зустрічі та попередньо узгодити місце і час зустрічі? | | | | | | |
|  | | | під час телефонної розмови | | | |
|  | | | шляхом отримання окремої письмової згоду | | | |
|  | | | Інший варіант (зазначити) | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | |
|  | | |  | |  | |
| Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації | | | | | | |
| Чи планується здійснення такої взаємодії виключно шляхом використання програмного забезпечення або технологій (без залучення працівника)? | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | | | | | |  |
| Перерахуйте (1) засоби телекомунікацій, які планується використовувати під час взаємодії, вказавши чи належать вони до VoIP-телефонії (“айпі-телефонія”); (2) програмне забезпечення, що планується використовувати для взаємодії; (3) інших технологій, які планується використовувати в процесі взаємодії | | | | | | |
|  | | | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  | | | |  | | | |
| Надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи особи | | | | | | |
| Інші способи (вказати які саме) | | | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  | | | | | |

**3. Інформація щодо порядку взаємодії заявника зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами під час врегулювання простроченої заборгованості**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 3.1 Яким чином передбачається здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії з особою? | | |
|  | За допомогою відеозаписувального технічного засобу | |
|  | За допомогою звукозаписувального технічного засобу | |
|  | Інший варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2 Яка інформація надається особам, котрі не є стороною договору про споживчий кредит, у випадку відсутності в такому договорі волевиявлення споживача фінансових послуг щодо передачі інформації про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір? | | | | |
|  | Жодна інформація не надається | | | |
|  | Інформація про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір не надається, при цьому можуть бути надані інші відомості | | | |
|  | Які саме відомості | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | |
|  |  |  | | |
|  | Жодна інформація не надається, взаємодія здійснюється лише з представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем споживача | | | |
|  | Інший варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | |
|  |  |  | | |
| 3.3 Чи наявні в заявника технічні засоби для здійснення фіксувань кожної безпосередньої взаємодії з особами та носії інформації, які дають змогу зберігати таку інформацію протягом трьох років після взаємодії? | | | Виберіть елемент. |
|  |  |  | | |
| 3.4 Перерахуйте засоби та програмне забезпечення, що планується використовувати для фіксування взаємодії та збереження такої інформації | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | |
|  |  |  | | |
| 3.5 Якою є максимальна кількість взаємодій з особою (на тиждень), яку заявник планує здійснювати? | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  |  | | |
| 3.6 Чи планується використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до особи? Якщо так, то протягом якого проміжку часу | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  |  | | |
| 3.7 Чи має заявник власний вебсайт? Якщо так, то вказати його адресу в мережі Інтернет | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  |  | | |
| 3.8 Чи розміщена на власному вебсайті заявника інформація про вимоги щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)? | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  |  | | |
| 3.9 Чи використовує колекторська компанія програмний застосунок (мобільний додаток) для пропозиції щодо надання нею послуг? Якщо так, то вказати його назву | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  | | | |
| 3.10 Чи розміщена в програмному застосунку (мобільному додатку) заявника інформація про вимоги щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)? | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  | | | |
| 3.11 У якому порядку планується проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства України та внутрішніх документів під час врегулювання простроченої заборгованості?  *(Можливими заходами внутрішнього контролю є, наприклад: моніторинг за виконанням функцій працівниками та залученими особами; запровадження чітких алгоритмів діяльності, звітування за їх виконанням; здійснення оцінки ризиків)* | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | |
|  |  | | | |
| 3.12 Які заплановано заходи за результатами такого контролю?  *(Можливими заходами є ідентифікація недоліків та оцінка їх суттєвості, складання плану заходів щодо усунення недоліків внутрішнього контролю, внесення змін до запроваджених алгоритмів та, за необхідності, внутрішніх документів тощо)* | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | |
|  |  | | | |
| 3.13 З якою періодичністю планується проведення такого контролю? | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | |
|  |  | | | |

**ІІ. Інформація щодо захисту персональних даних**

**1. Інформація про політики та внутрішні положення щодо захисту персональних даних (заповнюється окремо щодо кожного з документів)**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |

**2. Порядок організації захисту персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та осіб, що надали згоду на взаємодію під час врегулювання простроченої заборгованості**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1 Яким чином відбуватиметься обробка персональних даних? | | | | | | | |
|  | Обробка персональних даних здійснюватиметься з використанням автоматизованих систем | | | | | | |
|  | Обробка персональних даних здійснюватиметься без використання автоматизованих систем | | | | | | |
|  | Обробка персональних даних здійснюватиметься із залученням інших осіб, що діють від імені заявника (розпорядників персональних даних) | | | | | | |
|  | Обробка персональних даних буде повністю задокументована та зафіксована | | | | | | |
|  | Інше (визначте особливості обробки персональних даних) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.2 Які дані про особу планує обробляти заявник? | | | | | | | |
|  | прізвище, ім’я, по батькові | | |  | матеріальний стан | | |
|  | адреси електронної пошти | | |  | дата і місце народження | | |
|  | номера контактних телефонів | | |  | місце проживання та перебування | | |
|  | реєстраційний номер облікової картки платника податків | | |  | інформація про місцеперебування та/або шляхи пересування особи (уключаючи відомості про геолокацію) | | |
|  | паспортні дані | | |  | місце роботи | | |
|  | біометричні дані | | |  | графік роботи | | |
|  | громадянство | | |  | місця та час відпочинку | | |
|  | національність | | |  | відомості щодо поїздок у межах та за межі України | | |
|  | освіта | | |  | відомості щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами | | |
|  | сімейний стан | | |  | дані про облікові записи та інша інформація, розміщена в соціальних мережах | | |
|  | релігійні, політичні та світоглядні переконання | | |  | інформація про членів сім'ї особи | | |
|  | стан здоров’я | | |  |  | | |
|  | Інші дані (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
| 2.3 Які технології планується використовувати в процесі обробки персональних даних? | | | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
| 2.4 Які джерела та способи отримання персональних даних? | | | | | | | |
|  | Документи (їх копії), отримані від кредитора | | | | | | |
|  | Документи (їх копії) та інша інформація, отримана від споживача | | | | | | |
|  | Інформація від третіх осіб (зазначте які саме) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.5 Чи є в заявника працівник, відповідальний за організацію роботи, пов’язаної із захистом персональних даних під час їх обробки?  Якщо так, то зазначити назву посади, ініціали, прізвище працівника та номер його телефону | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
| 2.6 Яким чином заявник планує перевіряти отримання споживачем згоди третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі йому таких персональних даних (у випадку отримання заявником персональних даних третіх осіб)? | | | | | | | |
|  | Перевіряється, чи інформація про це є у договорі | | | | | | |
|  | Отримується письмове підтвердження від споживача | | | | | | |
|  | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.7 Який строк та умови зберігання персональних даних передбачений політиками чи внутрішніми положеннями заявника? | | | Виберіть елемент. | | | | |
|  | | |  | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
|  |  | | | | | | |
| 2.8 Які умови та процедура надання доступу до персональних даних особи, зміни, видалення або знищення персональних даних передбачені політиками чи внутрішніми положеннями заявника? | | | | | | | |
|  | Доступ до персональних даних третій особі не надається | | | | | | |
|  | Доступ до персональних даних третій особі надається лише за наявності згоди споживача | | | | | | |
|  | Доступ та оновлення даних про особу здійснюється лише на її письмовий запит | | | | | | |
|  | Регулярне оновлення та виправлення неактуальних даних про особу здійснюється не лише на її письмовий запит | | | | | | |
|  | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.9 У якому порядку відбуватиметься припинення обробки персональних даних особи, яка висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних? | | | | | | | |
|  | Дані знеособлюються і знищуються | | | | | | |
|  | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.10 Які технічні та організаційні заходи спрямовані на запобігання випадкових втрати або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних планує використовувати заявник? | | | | | | | |
|  | Проведення періодичної оцінки ризиків порушення безпеки персональних даних | | | | | | |
|  | Шифрування, знеособлення персональних даних | | | | | | |
|  | Доступ до персональних даних надаватиметься залежно від посадових обов’язків працівників | | | | | | |
|  | Розробка внутрішніх політик з питань інформаційної безпеки та плану дій у разі порушення захисту та/або витоку даних | | | | | | |
|  | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |
| 2.11 Який порядок обмеження доступу працівників до персональних даних та порядок дій у випадку порушення процесу обробки та захисту персональних даних? | | | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
| 2.12 Який порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх документів щодо захисту персональних даних? Які заплановані заходи за результатами такого контролю? | | | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | |
|  |  |  | | | | | |

**ІІІ. Інформація щодо порядку організації та проведення навчання**

**і підвищення кваліфікації працівників**

**1. Інформація про політики та внутрішні положення щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та третіх осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |

**2. Інформація щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та третіх осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1 Яким чином організоване проходження працівниками та особами, залученими заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами, навчання з питань установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості? (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних? | | | | | | | | | |
|  | | Шляхом проведення внутрішнього навчання | | | | | | | |
|  | | Шляхом направлення на навчання до асоціацій або інших суб’єктів | | | | | | | |
|  | | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
| 2.2 Надайте інформацію про документи, у яких зафіксовано результати проходження навчання працівниками та особами, залученими заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами | | | | | | | | |
|  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
| 2.3 Надайте інформацію про блоки питань, щодо яких проводиться навчання | | | | | | | | | |
|  | | Взаємодія із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) | | | | | | | |
|  | | Захист прав споживачів фінансових послуг | | | | | | | |
|  | | Фіксування взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості | | | | | | | |
|  | | Обробка та захист персональних даних | | | | | | | |
|  | | Повідомлення НБУ про залучених осіб до врегулювання простроченої заборгованості та про отримання пропозицій від осіб, які не включені до реєстру колекторських компаній НБУ | | | | | | | |
|  | | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.4 Чи було заявником самостійно розроблено і затверджено програму навчання працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами? | | | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | |  | |  |  | | | | |
| 2.5 Чи навчання організоване шляхом участі працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів, у сертифікаційних курсах асоціацій на ринку колекторських послуг або інших суб’єктів за програмою навчання, затвердженою такою асоціацією/іншим суб’єктом? Якщо так, то зазначити назву асоціації або іншого суб’єкта, інформацію про курс та інформацію про програму, за якою проводилося навчання | | | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.6 З якою періодичністю планується проведення навчання та тестування працівників і осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, на відповідність знань законодавства щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних? | | | | | | | | Виберіть елемент. |
|  | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
| 2.7 Яким чином організована процедура підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами? | | | | | | | | |
|  | | Шляхом проведення внутрішнього навчання | | |  | Шляхом направлення на навчання до асоціацій або інших суб’єктів | | | |
|  | | Інший варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.8 Яка тривалість курсу підвищення кваліфікації? | | | | | | | Виберіть елемент. | |
|  | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.9 З якою періодичністю планується проведення курсів підвищення кваліфікації? | | | | | | | Виберіть елемент. | |
|  | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.10 Чи було заявником самостійно розроблено і затверджено програму підвищення кваліфікації працівників та третіх осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами? | | | | | | | Виберіть елемент. | |
|  | |  | |  |  | | | | |
| 2.11 Чи підвищення кваліфікації буде організовано шляхом участі працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів, у сертифікаційних курсах асоціацій на ринку колекторських послуг або інших суб’єктів за програмою підвищення кваліфікації, затвердженою такою асоціацією/іншим суб’єктом?  Якщо так, то зазначити назву асоціації або іншого суб’єкта, а також інформацію про програму, за якою проводиться підвищення кваліфікації | | | | | | | Виберіть елемент. | |
|  | | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |
| 2.12 Яким чином буде організована процедура навчання новопризначених працівників та осіб, залучених заявником на підставі нових цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами? | | | | | | | | | |
|  | | До призначення на посаду/укладення договору перевіряється рівень знань вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, уключаючи вимог до етичної поведінки, та законодавства про захист персональних даних , після призначення -проводиться ознайомлення та тестування на знання внутрішніх документів | | | | | | | |
|  | | До призначення/укладення договору для особи проводиться внутрішнє навчання та тестування знань | | | | | | | |
|  | | До призначення /укладення договору особа направляється на навчання до асоціації на ринку колекторських послуг або інших суб’єктів | | | | | | | |
|  | | Ваш варіант (зазначити) | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. | | | | | | |
|  | |  |  | | | | | | |

**Запевнення щодо інформації, наданої в анкеті**

|  |  |
| --- | --- |
| Я, | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |

(прізвище, ім’я, по батькові керівника)

запевняю, що станом на дату підписання цієї анкети всі працівники заявника (які здійснюють або мають право здійснювати будь-які дії з врегулювання простроченої заборгованості), особи, залучені заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами, пройшли навчання з питань установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних; та стверджую, що інформація, надана в анкеті, є актуальною, достовірною і повною. Я розумію наслідки надання Національному банку України неактуальної, недостовірної та/або неповної інформації.

Я зобов’язуюся надавати оновлену анкету Національному банку України в порядку, передбаченому главою 8 розділу ІІ Положення про реєстрацію колекторських компаній.

Відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” підписанням цієї анкети я надаю Національному банку України згоду на обробку моїх персональних даних для здійснення Національним банком України повноважень, визначених законом.

Я стверджую, що отримав згоду на обробку персональних даних фізичних осіб, щодо яких надаються персональні дані, відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” та їх запевнення надавати в найкоротший строк уточнену, достовірну інформацію та оригінали відповідних документів для оновлення таких персональних даних.

Я не заперечую проти перевірки Національним банком України наданої інформації, у тому числі, але не виключно шляхом надання цієї інформації іншим державним органам, органам місцевого самоврядування, юридичним особам та фізичним особам.

Я надаю дозвіл Національному банку України на отримання від державних органів, органів місцевого самоврядування, юридичних осіб та фізичних осіб будь-якої інформації, у тому числі з обмеженим доступом, необхідної для підтвердження інформації, зазначеної в цій анкеті.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |  |  |  | Клацніть або торкніться тут, щоб ввести текст. |
| Назва посади |  | Підпис |  | Ініціал (и), прізвище |
|  |  |  |  |  |
| Клацніть або торкніться тут, щоб ввести дату. |  |  |  |  |
| Дата |  |  |  |  |

1. Для цілей цього додатку заявником вважається особа, яка має намір набути статус колекторської компанії, або колекторська компанія [↑](#footnote-ref-1)