

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «ФК «ПРОФІТ КАПІТАЛ» від 24.06.2024 №24/06

А.В. Запорожченко



ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВ «ФК «ПРОФІТ КАПІТАЛ» ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порядок взаємодії ТОВ «ФК «ПРОФІТ КАПІТАЛ» (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), 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 захисту персональних даних споживачів;
- порядок розгляду Товариством звернень, скарг, пропозицій та інших звернень (далі - звернення) споживачів фінансових послуг та інших осіб;
- 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 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;
- взаємодіяти зі споживачем/боржником, 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;
- вимагати надання Споживачем, Заявником додаткової інформації, яка підтверджує

право на отримання інформації щодо результатів розгляду звернення;

- направляти Споживачу, Заявнику інформацію, пов'язану із розглядом його звернення.

2.3. Обов'язки Товариства:

- мати свій веб-сайт (веб-сторінку) та розміщувати 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;
- 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, заявника у встановлені законодавством строки/терміни;
- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення Споживачів, Заявників;
- 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, заявника 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;
- 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:

- 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;

- 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: finance@profit.capital;

- на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією чинного законодавства, 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, надсилання листа на електронну пошту nbu@bank.gov.ua та усного звернення до контакт-центру Національного банку України за телефоном 0800 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:

- надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи);

- 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 при поданні звернень.

2.7. Споживач фінансових послуг мають також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або кредитним договором.

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

3.1. 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.

3.2. З 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).

3.3. 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 ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. Програмні продукти, що використовуються Товариством у процесі обробки персональних даних для досягнення мети їх обробки, мають вбудовані механізми захисту інформації від несанкціонованого доступу, цілісності електронних документів, а також можливість інтегруватися в комплексну систему захисту інформації автоматизованої системи, у якій цей продукт використовується.

4.5. 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.

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

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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.

4.11. 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.

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

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. Відповідальні особи, які організовують 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.

4.16. Відповідальна особа та/або структурний підрозділ може проводити аналіз

реєстраційних даних.

4.17. 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.

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

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

4.20. 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.

4.21. 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.

4.22. 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.

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

5. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

5.1. 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».

✓ 5.2. 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 (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; 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. 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).

6. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ

6.1. До Товариства звернення Споживачів, Заявників надходять через такі канали:

- пошта;
- електронна пошта;
- звернення за телефонами, що вказані на офіційному веб-сайті Товариства.

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

6.3. 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.

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

7. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. 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.

7.2. Даний Порядок набирає чинності з 24.06.2024 року.

7.3. Зміни до даного Порядку вносяться керівником (директором) Товариства періодично та без попереднього повідомлення споживачів, у тому числі, при зміні вимог законодавства України.

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

