

Додаток 4
до Положення про реєстрацію
колекторських компаній
(підпункт 3 пункту 77 глави 7 розділу II

I. Анкета

(повне найменування заявника)

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

Інформація щодо взаємодії зі споживачами

Таблиця 1

№/п	Інформація про політики та внутрішні положення щодо взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповідь
1	2	3
2	Назва документа	
3	Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа	
4	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
5	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

Способи взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами

Таблиця 2

№з/п	Способи взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які планує використовувати заявник під час врегулювання простроченої заборгованості	Відповіді*
1	2	3
1	Проведення телефонних переговорів	Так/ні
2	Проведення відеопереговорів	Так/ні
3	Проведення особистих зустрічей	Так/ні
4	У який час заявник планує проводити особисті	

	зустрічі? (зазначається у випадку наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	
5	Яким чином заявник планує отримати згоду особи на проведення з нею зустрічі та попередньо узгодити місце і час зустрічі? (зазначається у випадку наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	
6	Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації	Так/ні
7	Чи планується здійснення такої взаємодії виключно шляхом використання програмного забезпечення або технологій (без залучення працівника)? (зазначається у випадку наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	Так/ні
8	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 (зазначається у випадку наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	
9	Надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи особи	Так/ні
10	Інші способи (вказати, які саме)	

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

Таблиця 3

№з/п	Інформація, що запитується	Відповіді
1	2	3
1	Яким чином передбачається здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії з особою?	
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?	
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	Так/ні

	після взаємодії?	
4	Перерахуйте засоби та програмне забезпечення, що планується використовувати для фіксування взаємодії та збереження такої інформації	
5	Якою є максимальна кількість взаємодій з особою (на тиждень), яку заявник планує здійснювати?	
6	Чи планується використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до особи? Якщо так, то протягом якого проміжку часу?	
7	Чи має заявник власний вебсайт? Якщо так, то вказати його адресу в мережі Інтернет	
8	Чи розміщена на власному вебсайті заявника інформація про вимоги щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)?	
9	Чи використовує колекторська компанія програмний застосунок (мобільний додаток) для пропозиції щодо надання нею послуг? (Якщо так, то вказати його назву)	
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)? (заповнюється заявниками, в яких наявний програмний застосунок)	
11	У якому порядку планується проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства України та внутрішніх документів під час врегулювання простроченої заборгованості?	
12	Які заплановано заходи за результатами такого контролю?	
13	З якою періодичністю планується проведення такого контролю?	

Інформація щодо захисту персональних даних

Таблиця 4

№з/п	Інформація про політики та внутрішні положення щодо захисту персональних даних (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповіді
1	2	3
1	Назва документа	
2	Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа	
3	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
4	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

Порядок організації захисту персональних даних

Таблиця 5

№з/п	Порядок організації захисту персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця та осіб, що надали	Відповідь
------	---	-----------

	згоду на взаємодію під час врегулювання простроченої заборгованості	
1	2	3
1	Яким чином відбуватиметься обробка персональних даних?	
2	Які дані про особу планує обробляти заявник?	
3	Які технології планується використовувати в процесі обробки персональних даних?	
4	Які джерела та способи отримання персональних даних?	
5	Чи є в заявника працівник, відповідальний за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних під час їх обробки? (якщо так, зазначити назву посади, ініціали, прізвище працівника та номер його телефону)	
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)?	
7	Який строк та умови зберігання персональних даних передбачений політиками чи внутрішніми положеннями заявника?	
8	Які умови та процедура надання доступу до персональних даних особи, зміни, видалення або знищення персональних даних передбачені політиками чи внутрішніми положеннями заявника?	
9	У якому порядку відбуватиметься припинення обробки персональних даних особи, яка висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних?	
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?	
11	Який порядок обмеження доступу працівників до персональних даних та порядок дій у випадку порушення процесу обробки та захисту персональних даних?	
12	Який порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх документів щодо захисту персональних даних? Які заплановані заходи за результатами такого контролю?	

Інформація щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників

Таблиця 6

№з/п	Інформація про політики та внутрішні положення щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповіді
1	2	3
1	Назва документа	

2	Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа	
3	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
4	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

Інформація щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації

Таблиця 7

№з/п	Інформація щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами	
1	2	3
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?	
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	
3	Надайте інформацію про блоки питань, щодо яких проводиться навчання	
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?	
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, вказати назву асоціації або іншого суб'єкта, інформацію про курс та інформацію про програму, за якою проводилося навчання)	
6	З якою періодичністю планується проведення навчання і тестування працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі 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?	
7	Яким чином організована процедура підвищення кваліфікації	

	працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	
8	Яка тривалість курсу підвищення кваліфікації?	
9	З якою періодичністю планується проведення курсів підвищення кваліфікації?	
10	Чи було заявником самостійно розроблено і затверджено програму підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	
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, вказати назву асоціації або іншого суб'єкта, а також інформацію про програму, за якою проводиться підвищення кваліфікації)	
12	Яким чином буде організована процедура навчання новопризначених працівників та осіб, залучених заявником на підставі нових цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	

Запевнення щодо інформації, наданої в анкеті

Я, _____,

(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 II 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.

Назва посади

Підпис

Ініціал (и), прізвище

" ____ " _____ 20__ р.

II. Пояснення до заповнення анкети

1. Для цілей цього додатка заявником вважається особа, яка має намір набути статус колекторської компанії, або колекторська компанія.