

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**  
Протоколом Загальних Зборів Учасників  
ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»  
№27/01/2022-1 від «27» січня 2022 року

**Директор**  
**ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»**

\_\_\_\_\_ **Віталій КРАВЧУТА**  
**М.П.**

**Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень  
споживачів фінансових послуг  
Механізм захисту прав споживачів фінансових послуг**

м. Дніпро  
2022

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

### **1. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

1.1. Це Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»** (далі – **Порядок**) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг, приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг до **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»** (далі – **Товариство**), механізм захисту прав споживачів фінансових послуг, порядок інформування та захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.2. Порядок розроблений відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про фінансовий лізинг», та Постанови НБУ «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг», затверджене Постановою Правління Національного банку України №153 від 24 грудня 2021 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, та інших нормативно-правових актів України.

1.3. Терміни та визначення, що використовуються у цьому Порядку: Відповідальний працівник – працівник Товариства відповідальний за взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та за розгляд звернень споживачів фінансових послуг, призначається на рівні керівництва, очолює та координує роботу по взаємодії зі споживачами фінансових послуг, розгляд звернень споживачів, інформування споживачів та захист їх прав.

Вебсайт – сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою <https://planetavto.ua/> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною Інформаційної системи Товариства.

**Заявник** – Споживач фінансових послуг/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку, передбаченому законодавством України. Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Споживач фінансових послуг - фізична особа, яка отримує або має намір отримати послугу фінансового лізингу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

**Третя особа** – фізичні особи, з якими Товариство не має договірних зобов'язань, але які пов'язані із споживачем фінансових послуг діловими, професійними, особистими, сімейними або іншими стосунками у соціальному бутті і які звертаються до Товариства у разі порушення їх прав та інтересів, в установленому законом порядку.

1.4. Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

### **2. ПОРЯДОК ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

2.1. В своїй діяльності Товариство керується вимогами чинного законодавства України, що регулює відносини між споживачами та надавачами фінансових послуг, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

2.2. Товариство, публікуючи даний Порядок на власному вебсайті: <https://planetavto.ua/> інформує споживачів фінансових послуг щодо наступних механізмів захисту їх прав та порядку їх реалізації:

- про право споживачів фінансових послуг подавати (надсилати) до Товариства звернення, а також про вимоги щодо їх оформлення;
- про можливість подачі звернень до Товариства шляхом направлення листів на електронну адресу: [planetavto.ua@gmail.com](mailto:planetavto.ua@gmail.com), чи поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Національного банку України, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;
- про право споживачів фінансових послуг на звернення до Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, з зазначенням поштової та електронної адрес, на які надсилаються звернення до такого компетентного органу, а також номер телефону його довідкової служби;

- про право споживачів фінансових послуг на звернення до суду за захистом своїх прав та інтересів відповідно до законодавства України.

2.3. Товариство під час інформування споживачів фінансових послуг, що нею надаються, публікує на своєму сайті інформацію (вимоги щодо розміщення якої встановлені, зокрема, Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про фінансовий лізинг», Положенням про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг (затвердженого Постановою № 153 Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року), Положення про порядок розкриття інформації небанківськими фінансовими установами (затвердженого Постановою №114 Правління Національного банку України від 05 листопада 2021 року), в тому числі, але не виключно:

- про умови та порядок придбання споживачем фінансових послуг;
- про фінансову послугу: вартість, ціна/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансової послуги та загальна сума зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити клієнт, включно з податками, та інші істотні характеристики фінансових послуг, які надає Товариство;
- про юридичну особу яка є надавачем фінансових послуг (Товариство).

2.4. Товариство забезпечує: надання (розкриття) інформації споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги фінансового лізингу; надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті, у рекламі; в проекті договору про надання фінансових послуг; надання інформації під час користування послугою фінансового лізингу; надання іншої інформації, передбаченої чинним законодавством України.

## **II. МЕХАНІЗМ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

### **3. СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ**

3.1. З метою отримання необхідного захисту своїх прав та урегулювання спірних питань (у разі їх виникнення), під час надання Товариством послуг фінансового лізингу, споживачі фінансових послуг, мають право звернутися до Товариства із заявами (клопотаннями) про реалізацію своїх прав і законних інтересів, пропозиціями (зауваженнями) та скаргами про можливе їх порушення.

3.1.1.Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

3.1.2.Пропозиція (зауваження) – звернення Заявника, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання спірних питань.

3.1.3. Заява (клопотання) – звернення Заявника із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, його посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

3.1.4. Скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) та/або рішеннями Товариства, його посадових осіб.

3.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

3.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

- Поштою (рекомендовані або прості листи), кур'єрською службою, за адресою: Україна, 49126, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, ПРОСПЕКТ ПРАЦІ, будинок 2 Т. Звернення повинно бути підписано Заявником.
- E-mail на [planetavto.ua@gmail.com](mailto:planetavto.ua@gmail.com). Звернення повинно бути оформлене згідно Закону України «Про звернення громадян».
- Зателефонувати за номером +38(056)790 22 25
- особисто звернутися за місцезнаходженням Товариства.

3.5. Товариство забезпечує приймання, зберігання та облік поданих звернень споживачів фінансових послуг.

3.6. Товариство здійснює реєстрацію звернень споживачів фінансових послуг відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

3.7. Товариство під час організації розгляду звернень споживачів фінансових послуг щодо надання фінансових послуг здійснює наступний порядок дій:

- отримує та реєструє звернення, згідно підпункту 4.2.1. цього Порядку;
- здійснює первісну оцінку звернення;
- уповноважений підрозділ/особа Товариства розглядає звернення;
- інформує споживачів фінансових послуг про результати розгляду звернення;
- у разі необхідності усуває виявлені порушення та їх наслідки шляхом прийняття виконавчим органом Товариства чи уповноваженою особою відповідного рішення за результатами розгляду звернення клієнта;
- здійснює контроль за якістю та своєчасністю розгляду звернень на постійні основи.

3.8. Товариство аналізує отримані звернення споживачів фінансових послуг, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

3.9. Товариство включає до письмового повідомлення споживача фінансових послуг про результати розгляду звернення: номер та дату реєстрації Товариством звернення споживача фінансових послуг; причини відхилення, часткового задоволення або повного задоволення Товариством вимог споживача фінансових послуг; обґрунтовує рішення Товариства з посиланням на законодавство України; заходи, вжиті Товариством, у разі виявлення ним порушення законодавства України.

3.10. Товариство надсилає відповідь на звернення споживача фінансових послуг письмово з використанням засобів зв'язку, обраних споживача фінансових послуг під час подання звернення, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

3.11. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано повну, обґрунтовану, з посиланням на законодавство України відповідь адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Товариства з проханням проінформувати про результати розгляду.

#### **4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

4.1. Вимоги до оформлення звернень споживачів фінансових послуг визначені статтею 5 Закону України «Про звернення громадян».

4.2. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення споживачів фінансових послуг, що направлені поштою (в тому числі, кур'єрською службою доставки):

4.2.1. Всі звернення споживачів фінансових послуг, що надходять до Товариства, та оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та централізовано реєструються не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронному вигляді.

4.2.2. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.2.3. Первинний розгляд звернення проводиться відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.2.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.2.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.2.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.2.7. 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, директор Товариства встановлює необхідний

термін для його розгляду, про що повідомляється споживачу фінансових послуг, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.3. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на письмові звернення, направлені споживачами з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку:

4.3.1. Первинний розгляд звернення, що надходять на електронну адресу Товариства, проводиться відповідальним працівником, з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця, відповідального за надання відповіді на таке звернення.

4.3.2. Звернення споживачів фінансових послуг, що надходять на електронну адресу Товариства, розглядаються і вирішуються у термін не більше 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

4.3.3. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні або зазначено Заявником при реєстрації на Вебсайті.

4.3.4. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

4.4. Порядок розгляду, опрацювання та надання відповіді на усні звернення споживачів фінансових послуг:

4.4.1. Усні звернення, подані споживачами фінансових послуг особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

4.4.2. Особистий прийом споживачів фінансових послуг ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за юридичною адресою Товариства.

4.4.3. Графік особистого прийому споживачів фінансових послуг затверджується наказом директора Товариства.

4.4.4. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером +38(056)790 22 25. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує споживача фінансових послуг щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускового режиму;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;

4.4.5. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

## **5. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

5.1. Заявник може подати/ направити звернення до Національного банку України. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

5.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

5.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

- звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру Національного Банку України за телефоном 0-800-505-240.
- створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.
- направити електронне звернення на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
- надіслати звернення листом разом з відповідними документами на адресу: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601.
- подати письмове звернення на адресу: 01601, вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601.

## **6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ**

6.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

6.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

6.3. Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.4. У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді.

6.5. У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України, реєстрація таких запитів здійснюється в окремому електронному журналі.

6.6. Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

## **7. ЗАХОДИ, НАПРАВЛЕНІ НА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

7.1. Товариство забезпечує своєчасне надання споживачу фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації:

- яку Товариство зобов'язане розкривати споживачу про умови й порядок його діяльності, як фінансової установи, про фінансові послуги, що ним надаються, шляхом її розміщення в електронному вигляді на сайті Товариства;
- яка є обов'язковою для надання споживачу перед укладенням договору про надання фінансових послуг.

7.2. Товариство забезпечує укладання договору про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про електронну комерцію», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Законом України «Про захист прав споживачів», нормативно-правовим актам Національного банку України.

7.3. Порядок укладення договору у формі електронного документа між Товариством і споживачем передбачено правилами надання послуг фінансового лізингу Товариством з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС», опублікованими на сайті Товариства.

7.4. Товариство в обов'язковому порядку забезпечує надання споживачу фінансових послуг примірника укладеного договору про надання фінансових послуг, що підтверджується особистим підписом споживача фінансових послуг на іншому примірнику такого договору.

7.5. Товариством в договорі про надання фінансових послуг відображається орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість послуг фінансового лізингу для споживача на дату укладення такого договору, а також інші істотні умови.

7.6. Товариство забезпечує наступні гарантії для споживачів фінансових послуг:

- умови договору про надання фінансових послуг не обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом;
- у разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг, такі права та обов'язки тлумачиться на користь такого споживача;
- із споживача фінансових послуг не стягуються платежі, відшкодування, штрафні санкції за реалізацію ним права на відмову від договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги;
- дострокове розірвання (ініціювання дострокового розірвання) споживачем фінансових послуг такого договору;
- дострокове виконання ним умов договору, предметом якого є надання йому фінансової послуги.

7.7. Товариство забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору умов надання фінансової послуги, здобуття інформації в обсязі, необхідному для прийняття самостійного рішення під час оформлення придбання фінансової послуги, та гарантує надання фінансової послуги способами, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

7.8. Товариство зобов'язується забезпечувати контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, відповідно до вимог, передбачених чинним законодавством.

7.9. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг є Додатком 2 до цього Порядку.

## **8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

8.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше ніж 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо,

Відповідальний працівник встановлює необхідний термін для його розгляду. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

8.2. Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

8.3. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

8.4. Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.

8.5. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

## **9. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ**

9.1. Можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг:

9.1.1. Споживачі фінансових послуг мають право звертатися в позасудовому порядку до Товариства із скаргами шляхом направлення на електронну адресу (planetavto.ua@gmail.com) / поштову адресу (адресу місцезнаходження) Товариства скарг, оформлених відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

9.1.2. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються Товариством в межах строків, визначених Законом України «Про звернення громадян» та розділом 4 цього Порядку.

9.2. Відповідно до ч. 1 ст. 4 Цивільного процесуального кодексу України, споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому цим Кодексом, звернутися 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:

- за місцезнаходженням Товариства – згідно з ч. 2 ст. 27 Цивільного процесуального кодексу України;
- або за зареєстрованим місцем проживання чи перебування споживача – згідно з ч. 5 ст. 28 Цивільного процесуального кодексу України.

## **III. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

### **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

10.1. Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на відповідального працівника Товариства.

10.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки.

10.3. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України.

10.4. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, відповідальний працівник Товариства є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

10.5. Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Вебсайті Товариства.

Додаток 1

до Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг та  
порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг  
ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»

Директору

ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»

\_\_\_\_\_

(П.І.Б. керівника)

\_\_\_\_\_

(П.І.Б. заявника)

\_\_\_\_\_

Адреса: м. \_\_\_\_\_

Район \_\_\_\_\_

Обл. \_\_\_\_\_

вул. \_\_\_\_\_

буд. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

№ та дата договору фінансового лізингу

\_\_\_\_\_

Ідентифікаційний код № \_\_\_\_\_

Контактний телефон \_\_\_\_\_

ЗВЕРНЕННЯ

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

-надаю згоду на обробку персональних даних

\_\_\_\_\_

дата

\_\_\_\_\_

підпис заявника



## Додаток 2

до Порядку взаємодії зі споживачами фінансових послуг та порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»

### Положення про обробку та захист персональних даних, володільцем яких є Товариство з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС»

#### 1. Вступ

Положення про обробку та захист персональних даних, володільцем яких є Товариство з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» (надалі – **Положення**) є регулятивним документом Товариства з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» (надалі – **Товариство**).

Положення визначає загальні вимоги до обробки та захисту персональних даних суб'єктів персональних даних, що обробляються Товариством та визначає комплекс організаційних та технічних заходів для забезпечення захисту персональних даних від несанкціонованого доступу, витоку інформації, неправомірного використання або втрати даних під час обробки. Дане Положення розроблене на підставі Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року №2297–VI (надалі — **Закон**) та Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого Наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 року № 1/02-14.

Положення є обов'язковим для виконання всіма працівниками Товариства, які мають доступ до персональних даних та обробляють персональні дані.

#### 2. Мета

Метою створення Положення є:

- Визначення порядку, мети та підстав обробки Товариством персональних даних, склад персональних даних у відповідних Базах персональних даних Товариства;
- Визначення структурного підрозділу Товариства (або відповідального працівника Товариства), який організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці відповідно до Закону;
- Визначення порядку дотримання прав Суб'єкта персональних даних, персональні дані якого обробляються Товариством відповідно до Закону;
- Створення належних умов захисту персональних даних від незаконної обробки, у тому числі від втрати, незаконного або випадкового знищення, а також від незаконного доступу до них.

Основною метою даного Положення є забезпечення захисту основоположних прав і свобод людини і громадянина, зокрема права на невтручання в особисте життя, у зв'язку з обробкою Товариством персональних даних.

#### 3. Доступ до документу

Даний документ не має обмежень щодо доступу до нього співробітників Товариства.

#### 4. Визначення основних понять, термінів та скорочень

**Товариство** – Товариство з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС».

**Закон** – Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року № 2297 – VI із змінами та доповненнями.

**Конвенція** – Конвенція про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних від 28.01.1981 року, яка ратифікована Законом України від 6 липня 2010 року N 2438-VI 06.07.2010.

**Клієнт** — будь-яка фізична особа, фізична особа-підприємець, юридична особа та інші особи, які користуються послугами Товариства.

**База персональних даних «Клієнти»** – іменована сукупність упорядкованих в електронній формі та у формі картотек персональних даних клієнтів – фізичних осіб, уповноважених осіб клієнтів - юридичних осіб, інших фізичних осіб, чії персональні дані надаються Товариству Клієнтами у зв'язку та/або для надання їм послуг фінансового лізингу з метою виконання Товариством вимог чинного законодавства України.

**База персональних даних «Співробітники»** - сукупність персональних даних співробітників Товариства в електронній формі та/або у формі картотек (особові справи співробітників Товариства).

**База персональних даних «Контрагенти»** - сукупність персональних даних осіб, що відповідно до договорів між Товариством та контрагентом діють від імені останнього або надають Товариству послуги, або виконують роботи, або

набувають права власності на товар за відповідну плату.

**Бази персональних даних Товариства** — у Положенні під цим поняттям розуміється сукупність баз персональних даних, володільцем яких є Товариство, а саме: База персональних даних Товариства «Клієнти», База персональних даних Товариства «Контрагенти», База персональних даних «Співробітники».

**Біометричні дані** – сукупність даних про особу, зібраних на основі фіксації її характеристик, що мають достатню стабільність та істотно відрізняються від аналогічних параметрів інших осіб.

**Уповноважений підрозділ Товариства (відповідальний працівник Товариства)** — структурний підрозділ Товариства чи відповідальний працівник Товариства, що організовує роботу Товариства, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці Товариством.

**Уповноважений** – Уповноважений Верховної Ради України з прав людини у сфері захисту персональних даних.

**Відповідальний працівник/підрозділ** — працівник/підрозділ Товариства, який з метою виконання своїх службових обов'язків має доступ до персональних даних, володільцем яких є Товариство, та здійснює безпосередню обробку таких персональних даних, зокрема: збір персональних даних, введення персональних даних фізичних осіб до відповідних систем Товариству, формування, зберігання юридичних/особових справ, актуалізації/уточнення/оновлення, зберігання даних і т.д.

**Персональні дані** - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

**Згода суб'єкта персональних даних** - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди.

**Володільць персональних даних** - фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначене Законом.

**Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**Обробка персональних даних, що становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів** - це будь-яка дія або сукупність дій, а саме збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем, яка здійснюється відносно персональних даних про: расове, етнічне та національне походження; політичні, релігійні або світоглядні переконання; членство в політичних партіях та/або організаціях, професійних спілках, релігійних організаціях чи в громадських організаціях світоглядної спрямованості; стан здоров'я; статеве життя; біометричні дані; генетичні дані; притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності; застосування щодо особи заходів в рамках досудового розслідування; вжиття щодо особи заходів, передбачених Законом України "Про оперативно-розшукову діяльність"; вчинення щодо особи тих чи інших видів насильства; місцеперебування та/або шляхи пересування особи.

**Поширення персональних даних** — дії щодо передачі персональних даних за Згодою суб'єкта персональних даних.

**Використання персональних даних** — дії Володільця персональних даних щодо обробки цих даних, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними, що здійснюються за Згодою суб'єкта персональних даних чи відповідно до Закону.

**Зберігання персональних даних** – дії щодо забезпечення цілісності персональних даних та відповідного режиму доступу до них.

**Розпорядник персональних даних** - фізична чи юридична особа, якій володільцем персональних даних або Законом надано право обробляти ці дані від імені володільця.

**Суб'єкт персональних даних** - фізична особа, персональні дані якої обробляються;

**Третя особа** — будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних. У цьому Положенні під поняттям «Третя особа» розуміється особа, яка має договірні відносини з Товариством та відповідно до цих договорів та законодавства України допомагає Товариству здійснювати його діяльність та/або надавати послуги фінансового та оперативного лізингу, спільно з Товариством надає послуги.

## Суб'єкти відносин, пов'язаних із персональними даними:

- Суб'єкт персональних даних;
- Володілець персональних даних;
- Розпорядник персональних даних;
- Третя особа;
- Уповноважений.

### 5. Бази персональних даних, володільцем яких є Товариство

Товариство з метою здійснення своєї діяльності та на виконання вимог чинного законодавства України здійснює обробку персональних даних фізичних осіб, зокрема: працівників Товариства, Клієнтів – фізичних осіб, уповноважених осіб Клієнтів – юридичних осіб, контрагентів та інших осіб. Відповідно, Товариство обробляє персональні дані в наступних базах персональних даних:

- База персональних даних «Співробітники»;
- База персональних даних «Клієнти»;
- База персональних даних «Контрагенти».

Бази персональних даних знаходяться за адресою: Україна, Дніпропетровська обл., місто Дніпро, ПРОСПЕКТ ПРАЦІ, будинок 2 Т

### 6. Загальні засади обробки Товариством персональних даних, володільцем яких є Товариство

#### 6.1. Поняття персональних даних

Об'єктами захисту є персональні дані.

До персональних даних, які обробляються у Базах персональних даних Товариства належать:

- об'єктивні та суб'єктивні відомості про фізичну особу (резюме, характеристика, матеріали атестації тощо);
- відомості, що містяться в первинних та інших джерелах про фізичну особу. Первинними джерелами відомостей про фізичну особу є: видані на її ім'я документи; підписані нею документи; відомості, які особа надає про себе;
- відомості в алфавітно-цифровому форматі тощо (табельний номер працівника Товариства, індивідуальний номер Клієнта і т.д.);
- відомості на паперових, електронних, магнітних та оптичних носіях тощо;
- відомості, що стосуються фізичної особи безпосередньо (особова справа працівника, юридична справа Клієнта тощо).
- інші відомості, що стосуються фізичної особи безпосередньо або відповідно до яких фізична особа може бути конкретно ідентифікована.

#### 6.2. Принципи обробки Товариством персональних даних

При здійсненні діяльності Товариство неухильно дотримується принципів обробки персональних даних, що визначені Конвенцією та законодавством України, а саме:

- *принцип законності*: персональні дані отримуються та обробляються Товариством сумлінно та лише на законних підставах;
- *принцип сумісності*: персональні дані зберігаються Товариством для визначених і законних цілей та не використовуються в спосіб, не сумісний із цими цілями;
- *принцип адекватності і не надмірності*: персональні дані, які обробляються Товариством є адекватними, відповідними та не надмірними стосовно цілей, для яких вони зберігаються та обробляються Товариством;
- *принцип точності*: персональні дані, Володільцем яких є Товариство, є точними та актуальними та оновлюються в разі необхідності та/або у строки, визначені законодавством України;
- *принцип строковості зберігання*: персональні дані зберігаються Товариством у формі, яка дозволяє ідентифікацію Суб'єктів персональних даних не довше, ніж це необхідно для мети з якою ці дані обробляються та/або на строк, який визначено законодавством України;
- *принцип дотримання прав фізичної особи*: персональні дані обробляються Товариством з дотриманням визначених законодавством України прав Суб'єкта персональних даних;
- *принцип захищеності*: персональні дані обробляються Товариством з дотриманням вимог законодавства щодо захисту Персональних даних;
- *принцип транскордонної захищеності*: персональні дані не передаються іноземним суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними, без належного їх захисту.

#### 6.3. Права суб'єкта персональних даних

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

персональних даних має право:

- 1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;
- 2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- 3) на доступ до своїх персональних даних;
- 4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;
- 5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;
- 7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;
- 8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;
- 9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- 10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;
- 11) відкликати згоду на обробку персональних даних;
- 12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- 13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

#### **6.4. Загальні вимоги до обробки персональних даних**

Персональні дані, що обробляються Товариством, є інформацією з обмеженим доступом.

Товариство здійснює обробку персональних даних Суб'єктів персональних даних відкрито і прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеній даним Положенням меті такої обробки.

Персональні дані, що обробляються Товариством мають бути точними, достовірними та оновлюватися в міру потреби, визначеної метою їх обробки та у строки, визначені законодавством. Обов'язок оновлення персональних даних покладається на підрозділи Товариства, які відповідно до внутрішніх процедур Товариства забезпечують підтримання даних в актуальному стані, їх уточнення/актуалізацію.

Товариство здійснює обробку персональних даних, які необхідні для виконання Товариством чинного законодавства, зокрема трудового законодавства, законодавства, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму і таке інше.

Товариство не здійснює обробку персональних даних Суб'єкта персональних даних без його згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Персональні дані обробляються Товариством у формі, що допускає ідентифікацію Суб'єкта персональних даних, якого вони стосуються, не довше, ніж це необхідно для законних цілей, у яких вони збиралися або надалі оброблялися, але не менше строку, необхідного для виконання Товариством вимог чинного законодавства України.

Подальша обробка персональних даних Суб'єктів персональних даних в статистичних цілях може здійснюватися Товариством за умови забезпечення їх належного захисту.

У разі зміни Товариством визначеної даним Положенням мети обробки персональних даних, володільцем яких є Товариство, на нову мету, яка є несумісною з попередньою, для подальшої обробки даних, Товариство повинно отримати згоду суб'єкта персональних даних на обробку його даних відповідно до нової мети, якщо інше не передбачено законом.

## **7. Порядок обробки персональних даних в базі персональних даних Товариства «Клієнти»**

### **7.1. Мета та підстави обробки Товариством персональних даних в Базі персональних даних «Клієнти»**

Обробка персональних даних в Базі персональних даних «Клієнти» здійснюється з метою здійснення Товариством своєї фінансового-господарської діяльності, пропонування та/або надання повного кола послуг Товариством та/або Третіми особами, у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку, захисту Товариством своїх прав та інтересів при реалізації Товариством відносин, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законами України «Про фінансовий лізинг», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму», тощо.

Обробка персональних даних в Базі персональних даних «Клієнти» здійснюється за наявності хоча б однієї з наступних підстав:

- згода Суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних;
- дозвіл на обробку персональних даних, наданий Товариству відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Законів України: «Про фінансовий лізинг», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму», та інших законів виключно для здійснення повноважень Товариства;
- укладення та виконання правочину, стороною якого є Суб'єкт персональних даних або який укладено на користь Суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу Клієнта.
- Необхідність виконання Товариством обов'язку, який передбачений законодавством України.

7.1.1. Про надання Суб'єктом персональних даних згоди на обробку Товариством його персональних даних свідчать:

- договір, укладений Суб'єктом персональних даних з Товариством або підписаний Суб'єктом персональних даних від імені Клієнта;
- підписана Суб'єктом персональних даних Згода на обробку персональних даних у вигляді окремого документу;
- інші документи, які містять Персональні дані Суб'єкта персональних даних, та які засвідчуються підписом Суб'єкта персональних даних;
- електронний документ, включаючи обов'язкові реквізити документа, що дають змогу ідентифікувати цей документ та Суб'єкта персональних даних. Добровільне волевиявлення Суб'єкта персональних даних щодо надання дозволу на обробку його Персональних даних засвідчується електронним підписом Суб'єкта персональних даних;
- відмітка на електронній сторінці Товариства чи Третіх осіб — партнерів Товариства щодо надання згоди Товариству на обробку його Персональних даних, яка застосовується у разі вводу Суб'єктом персональних даних своїх Персональних даних на сайті Товариства або на сайтах партнерів Товариства.

### **7.2. Категорії Суб'єктів персональних даних**

В Базі персональних даних «Клієнти» обробляються Персональні дані, необхідні для ідентифікації та обслуговування осіб, які звертаються за отриманням послуг або користуються послугами Товариства, відповідно до чинного законодавства України.

### **7.3. Категорії та склад Персональних даних, які обробляються Товариством.**

Склад та зміст Персональних даних, які Товариство має встановити для ідентифікації Клієнта визначений чинним законодавством України, а також відповідними внутрішніми документами Товариства. Проте, Товариство відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Клієнта інші документи та відомості, які містять Персональні дані, виключно з метою виконання Товариством вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму.

В Базі персональних даних «Клієнти» Товариство не здійснює обробку Персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних фізичної особи.

Повідомлення Уповноваженого щодо обробки Товариством Персональних даних щодо місця перебування особи здійснюється відповідно до Розділу 16 даного Положення.

#### **7.4. Порядок обробки Товариством Персональних даних Клієнтів**

7.4.1. На виконання вимог чинного законодавства України Товариство здійснює обробку Персональних даних, які необхідні для ідентифікації Клієнтів, надання їм повного кола послуг фінансового лізингу та для запобігання незаконного використання послуг фінансового лізингу.

7.4.2. Товариство здійснює обробку Персональних даних Суб'єктів персональних даних виключно за наявності правових підстав для такої обробки, визначених в п. 7.1 даного Положення.

7.4.3. Основною підставою для обробки Товариством Персональних даних Клієнтів відповідно до правовідносин, є укладення з Клієнтом договору. З метою виконання вимог Закону в усі шаблонні і нешаблонні договори з Клієнтами повинні включатися стандартні формулювання по Персональним даним (**Додаток 2.1** до даного Положення), які розробляються/актуалізуються Уповноваженим підрозділом (відповідальним працівником).

7.4.4. У випадку, якщо перед підписанням договору Товариство здійснює перевірку платоспроможності Клієнта на підставі отриманих від нього відомостей, в тому числі Персональних даних Суб'єктів персональних даних, підставою для обробки Товариством таких Персональних даних є підписана Згода суб'єкта персональних даних у вигляді окремого документу або інший підписаний Клієнтом документ, який містить стандартне формулювання по Персональним даним.

7.4.5. Підписання Клієнтом Згоди суб'єкта персональних даних у вигляді окремого документу або іншого документу, який містить стандартне формулювання по Персональним даним здійснюється відповідно до внутрішніх документів Товариства, які регулюють порядок надання Клієнтам певної послуги. Персональні дані, одержані від Клієнта або іншої особи для укладання договору фінансового лізингу, можуть використовуватися Товариством виключно для оцінки фінансового стану Клієнта та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

7.4.6. У момент збору Персональних даних Суб'єкт персональних даних повідомляється Товариством про володільця Персональних даних, склад та зміст зібраних Персональних даних, права, визначені Законом, мету збору Товариством персональних даних та осіб, яким передаються Товариством його Персональні дані.

7.4.7. Обробка Персональних даних у Базі персональних даних «Клієнти» здійснюється безпосередньо Товариством. Для Базі персональних даних «Клієнти» розпорядники відсутні.

#### **8. Поширення Персональних даних**

**8.1** Товариство може передавати Персональні дані Суб'єктів персональних даних:

а) держаним органам - на виконання вимог нормативно-правових актів України, які є обов'язковими для виконання Товариством;

б) особам, які мають договірні відносини з Товариством (по тексту Положення – Треті особи) та відповідно до цих договорів:

- допомагають Товариству здійснювати його діяльність та/або надавати послуги фінансового лізингу (інші товариства, банки, компанії з управління активами, компанії поштового зв'язку, компанії, що здійснюють інформаційно-технічну підтримку діяльності Банку, компанії, що здійснюють зовнішній аудит Банку тощо).
- спільно з Товариством надають послуги (автосалони, нотаріуси, оціночні, страхові компанії тощо).
- Треті особи, залучені до надання Товариством послуг (компанія з управління активами, фінансово-кредитна установа, адміністратор пенсійних фондів, факторингова компанія та інші треті особи, залучені до надання послуг Товариством).

**8.2** Поширення Персональних даних Суб'єкта персональних даних здійснюється Товариством за Згодою суб'єкта персональних даних та/або у випадках передбачених чинним законодавством України;

Товариство, як Володільця персональних даних, забезпечує неухильне виконання Третьою особою встановленого чинним законодавством України режиму захисту персональних даних шляхом застосування в договорах з Третіми особами застережень щодо їх обов'язку збереження, нерозголошення, захисту персональних даних, володільцем яких є Товариство, та які стали відомі Третій особі у зв'язку з укладанням/виконанням договору.

**Примітка:** Укладення договору з Третьою особою та відповідно передача їй Персональних даних, Володільцем яких є Товариство не здійснюється, якщо Третя особа відмовляється брати на себе зобов'язання щодо забезпечення виконання вимог Закону, або неспроможна їх забезпечити.

**8.3** Товариство може надавати Персональні дані, приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг Товариству, відповідно до укладених між такими особами (організаціями) та Товариством договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до Клієнта, за умови, що передбачені

договорами функції та/або послуги стосуються діяльності Товариства, яку він здійснює. Така передача здійснюється з дотриманням вимог щодо забезпечення захисту інформації, яка передається.

**8.4** Товариство протягом десяти робочих днів повідомляє Суб'єкта персональних даних про передачу його Персональних даних Третій особі, якщо цього прямо вимагають умови його згоди або інше не передбачено Законом.

Товариство не здійснює інформування Суб'єкта персональних даних про передачу його Персональних даних Третім особам у разі:

- передачі Персональних даних за запитами при виконанні завдань оперативно-розшукової чи контррозвідувальної діяльності, боротьби з тероризмом;
- виконання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, передбачених чинним законодавством України;
- здійснення обробки Персональних даних в історичних, статистичних чи наукових цілях;
- якщо Суб'єкт персональних даних був повідомлений Товариством про Володільця Персональних даних, склад та зміст зібраних Персональних даних, права такого Суб'єкта, визначені п. 6.3 Положення, мету збору Персональних даних та осіб, яким передаються його Персональні дані.

## **9. Порядок доступу до Персональних даних**

**9.1** Порядок доступу до Персональних даних Третіх осіб визначається умовами Згоди суб'єкта персональних даних, наданої Товариству на обробку цих даних, або відповідно до Закону.

**Важливо!!!** Доступ до Персональних даних Третій особі не надається, якщо зазначена особа відмовляється взяти на себе зобов'язання щодо забезпечення виконання вимог Закону або неспроможна їх забезпечити.

З метою отримання доступу до Персональних даних Суб'єкт відносин, пов'язаних з персональними даними, подає до Товариства відповідний запит (Запит щодо доступу).

У запиті повинна бути зазначена наступна інформація:

- 1) прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання (місце перебування) і реквізити документа, що посвідчує фізичну особу, яка подає запит (для фізичної особи - заявника);
- 2) найменування, місцезнаходження юридичної особи, яка подає запит, посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка засвідчує запит; підтвердження того, що зміст запиту відповідає повноваженням юридичної особи (для юридичної особи - заявника);
- 3) прізвище, ім'я та по батькові, а також інші відомості, що дають змогу ідентифікувати фізичну особу, стосовно якої робиться запит;
- 4) відомості про базу персональних даних, стосовно якої подається запит, чи відомості про володільця чи розпорядника персональних даних;
- 5) перелік персональних даних, що запитуються;
- 6) мета та/або правові підстави для запиту.

Уповноважений підрозділ (відповідальний співробітник) вивчає запит на предмет його задоволення в строк не більше 10 робочих днів з дня його отримання Товариством.

Протягом цього строку Товариство доводить до відома особи, яка подала запит, що запит буде задоволено або відповідні Персональні дані не підлягають наданню, із зазначенням підстави, визначеної у відповідному нормативно-правовому акті.

Запит задовольняється Товариством протягом тридцяти календарних днів з дня його надходження, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

**9.2** Суб'єкт персональних даних має право на одержання у Товариства будь-яких відомостей про себе за умови надання інформації, визначеної у абзаці 4 п. 9.1 цього розділу. Відсторонення доступу Суб'єкта персональних даних до своїх Персональних даних не допускається. Доступ Суб'єкта персональних даних до даних про себе здійснюється безоплатно.

**9.3** Органи державної влади та органи місцевого самоврядування мають право на безперешкодний і безоплатний доступ до Персональних даних відповідно до їх повноважень.

**9.4** Товариство відмовляє у доступі до Персональних даних, якщо доступ до них заборонено згідно із чинним законодавством України.

У повідомленні про відмову Товариство зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові посадової особи, яка відмовляє у доступі; дата відправлення повідомлення;
- 2) причина відмови.

9.5 Відстрочення доступу до Персональних даних третіх осіб допускається у разі, якщо необхідні дані не можуть бути надані протягом тридцяти календарних днів з дня надходження запиту. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у запиті, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

Повідомлення про відстрочення доводиться до відома третьої особи, яка подала запит, у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження такого рішення.

У повідомленні про відстрочення зазначаються:

- 1) прізвище, ім'я та по батькові посадової особи;
- 2) дата відправлення повідомлення;
- 3) причина відстрочення;
- 4) строк, протягом якого буде задоволене запит.

## **10. Зміни і доповнення до Персональних даних**

**10.1** Товариство вносить зміни до Персональних даних на підставі вмотивованої письмової вимоги Суб'єкта персональних даних.

**10.2** Внесення змін до Персональних даних можливе також за зверненням інших суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, якщо на це є Згода суб'єкта персональних даних чи відповідна зміна здійснюється згідно з приписом Уповноваженого або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого чи за рішенням суду, що набрало законної сили.

**10.3** Зміна Персональних даних, які не відповідають дійсності, проводиться невідкладно з моменту встановлення невідповідності.

**10.4** Зміна, доповнення (уточнення) Персональних даних Суб'єктів персональних даних, що подаються до Товариства Клієнтами здійснюється товариством в обов'язковому порядку у відповідності до законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму.

## **11. Захист, зберігання та механізм автоматичної обробки Персональних даних.**

**11.1** Персональні дані Суб'єктів персональних даних зберігаються Товариством у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до мети їх обробки, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

**11.2** Персональні дані, крім знеособлених персональних даних, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом, відповідно, всі вимоги щодо захисту та обмеження доступу до такої інформації поширюються і на Персональні дані Суб'єктів персональних даних.

**11.3** Приміщення, де знаходяться комп'ютери, на яких здійснюється обробка Персональних даних, обладнані системою контролю доступу (СКД) та замикаються. Доступ до приміщень Товариства, які передбачають отримання/здачу ключа здійснюється шляхом отримання/здачі такого ключа із відміткою про час отримання/здачі ключа від відповідного приміщення, П.І.Б. та підпис особи, яка отримує/здає ключ. Кожен комп'ютер, де містяться Персональні дані, захищений особистим паролем його користувача- співробітника Товариства. На всіх комп'ютерах, на яких здійснюється обробка Персональних даних, встановлено антивірусне забезпечення та обмежений доступ до мережі Інтернет.

**11.4** Всі співробітники при вступі на посаду підписують зобов'язання не розголошувати Персональні дані, отримані у зв'язку з виконанням ними службових обов'язків. Доступ до Персональних даних Суб'єктів персональних даних Співробітникам Товариства надається виключно з метою виконання їхніх службових обов'язків та лише в обсязі, необхідному для виконання обов'язків.

**11.5** Використання Персональних даних співробітниками Товариства здійснюється виключно відповідно до їх професійних чи службових або трудових обов'язків.

Співробітники Товариства (Відповідальні особи/підрозділи), які обробляють Персональні дані зобов'язані:

- запобігати втраті Персональних даних або їх неправомірному використанню;
- не допускати розголошення у будь-який спосіб Персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з Персональними даними, крім випадків, установлених чинним законодавством України;



- терміново повідомляти Уповноважений підрозділ (відповідального працівника) у разі втрати або неумисного знищення носіїв інформації з Персональними даними; втрати ними ключів від приміщень, сейфів, шаф, де зберігаються Персональні дані; виявлення спроби несанкціонованого доступу до Персональних даних.

**11.6** Персональні дані Суб'єктів персональних даних, що подаються до Товариства Клієнтами зберігаються Товариством протягом строку, визначеного законодавством України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансування тероризму.

**11.7** Співробітники Товариства допускаються до обробки Персональних даних бази Товариства «Клієнти» в автоматизованій системі Товариства лише після їх ідентифікації (логін, пароль). Доступ осіб, які не пройшли процедуру ідентифікації, блокується.

**11.8** Автоматизована система Товариства в обов'язковому порядку забезпечується антивірусними та іншими засобами захисту, а також засобами забезпечення безперебійної роботи (у т.ч. безперебійного живлення) елементів системи.

**11.9** При переведенні на іншу посаду, яка не передбачає обробки персональних даних бази Товариства «Клієнти», або при звільненні Співробітника, який мав право на обробку персональних даних в автоматизованій системі Товариства, його ідентифікаційні дані (логін, пароль) анулюються, доступ до системи блокується.

**11.10** Інформація про операції, пов'язані з обробкою персональних даних (перегляд, внесення, копіювання, зміна, видалення, тощо), а також результати ідентифікації та/або автентифікації співробітників Товариства в автоматизованій системі фіксується автоматично та зберігається протягом строку, який визначено чинним законодавством України.

## **12. Видалення або знищення Персональних даних**

**12.1** Персональні дані видаляються або знищуються в порядку, встановленому відповідно до вимог чинного законодавства України.

**12.2** Персональні дані підлягають видаленню або знищенню у разі:

- закінчення строку зберігання даних, визначеного Згодою суб'єкта персональних даних або Законом;
- припинення правовідносин між Суб'єктом персональних даних та Товариством, якщо інше не передбачено Законом;
- видання відповідного припису відповідальним співробітником;
- набрання законної сили рішення суду щодо вилучення даних про Суб'єкта персональних даних з відповідної Базы персональних даних Товариства.

**12.3** У разі виявлення відомостей про особу, які не відповідають дійсності, такі відомості мають бути невідкладно змінені або знищені.

**12.4** Знищення Персональних даних здійснюється у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких Персональних даних.

**12.5** Відповідальність за необхідність видалення Персональних даних, несе Уповноважений підрозділ.

**12.6** В запиті на видалення Персональних даних зазначаються:

- об'єм Персональних даних, які необхідно видалити;
- бази персональних даних Товариства, з яких необхідно видалити Персональні дані.

**12.7** Відповідальність за належне виконання такого запиту, в тому числі і за термін його виконання несе відповідальний працівник/підрозділ.

## **13. Відповідальності за порушення законодавства про захист Персональних даних**

**13.1** За порушення законодавства про захист персональних даних передбачена наступна відповідальність:

**13.2** Адміністративна відповідальність, згідно Кодексу України про адміністративні порушення:

### **Стаття 188<sup>39</sup>. Порушення законодавства у сфері захисту персональних даних**

Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення суб'єкта персональних даних про його права у зв'язку із включенням

його персональних даних до бази персональних даних, мету збору цих даних та осіб, яким ці дані передаються, -

тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від двохсот до трьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності - від трьохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань захисту персональних даних про зміну відомостей, що подаються для державної реєстрації бази персональних даних, -

тягнуть за собою накладення штрафу на громадян від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності - від двохсот до чотирьохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Повторне протягом року вчинення порушення з числа передбачених частинами першою або другою цієї статті, за яке особу вже було піддано адміністративному стягненню, -

тягне за собою накладення штрафу на громадян від трьохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності - від чотирьохсот до семисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Ухилення від державної реєстрації бази персональних даних -

тягне за собою накладення штрафу на громадян від трьохсот до п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян і на посадових осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності - від п'ятисот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Недодержання встановленого законодавством про захист персональних даних порядку захисту персональних даних у базі персональних даних, що призвело до незаконного доступу до них, -

тягне за собою накладення штрафу від трьохсот до тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

#### **Статті 188<sup>40</sup>. Невиконання законних вимог посадових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань захисту персональних даних**

Невиконання законних вимог посадових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань захисту персональних даних

Невиконання законних вимог посадових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань захисту персональних даних щодо усунення порушень законодавства про захист персональних даних -

тягне за собою накладення штрафу на посадових осіб, громадян - суб'єктів підприємницької діяльності від ста до двохсот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян";

#### **13.2.1 Кримінальна відповідальність, згідно Кримінального кодексу України**

#### **Стаття 182. Порушення недоторканності приватного життя**

1. Незаконне збирання, зберігання, використання, знищення, поширення конфіденційної інформації про особу або незаконна зміна такої інформації, крім випадків, передбачених іншими статтями цього Кодексу, -

караються штрафом від п'ятисот до однієї тисячі неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправними роботами на строк до двох років, або арештом на строк до шести місяців, або обмеженням волі на строк до трьох років.

2. Ті самі дії, вчинені повторно, або якщо вони заподіяли істотну шкоду охоронюваним законом правам, свободам та інтересам особи, -

караються арештом на строк від трьох до шести місяців або обмеженням волі на строк від трьох до п'яти років, або позбавленням волі на той самий строк.

Примітка. Істотною шкодою у цій статті, якщо вона полягає у заподіянні матеріальних збитків, вважається така шкода, яка в сто і більше разів перевищує неоподатковуваний мінімум доходів громадян.

Я(Ми) Власник(и) персональних даних\*, підписанням даного Договору надаю(ємо) ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» свою однозначну згоду/дозвіл (надалі – Згода) на:

- обробку ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» Персональних даних (як даний термін визначений нижче) Власника(ів) персональних даних з метою:

(1) здійснення ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» своєї фінансово-господарської діяльності, пропонування повного кола послуг ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та/або третіми особами (будь-які особи з якими ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» перебуває в договірних відносинах (надалі — Треті особи), у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із Власника(ів) персональних даних, Власником/ками персональних даних/Іншим(ими) власником(ами) персональних даних (як даний термін визначений нижче) за допомогою засобів зв'язку, та/або надання послуг ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та Третіми особами, в тому числі укладення/зміни та/або виконання будь-яких договорів, укладених із ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та/або Третіми особами та/або у зв'язку з ними,

(2) надання Третіми особами послуг ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» для виконання ним своїх функцій та/або для виконання укладених ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» з Третіми особами договорів, у т.ч. про відступлення права вимоги,

(3) захисту ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» своїх прав та інтересів, у т.ч. передача даних фінансовим установам (ураховуючи, але не виключно, страховим та факторинговим компаніям),

(4) здійснення ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» прав та виконання обов'язків за іншими відносинами між ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та Власником/ками персональних даних/Іншим(и) власником/ками персональних даних;

- передачу (поширення), у т.ч. транскордонну, ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» Персональних даних Третім особам, зміну, знищення Персональних даних або обмеження доступу до них, включення Персональних даних до бази Персональних даних ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» з метою зазначеною в п.п.1-4 цієї Згоди та без необхідності надання Власнику/кам персональних даних/Іншому(им) власнику(ам) персональних даних письмового повідомлення про здійснення зазначених дій.

Власник(и) персональних даних надає(ють) свою згоду на обробку Персональних даних на термін, який є необхідним відповідно до мети обробки Персональних даних, передбаченої даною згодою/дозволом, однак у будь-якому випадку до моменту припинення ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та/або його правонаступників.

Підписанням даного Договору Власник/ки персональних даних підтверджує/ють факт інформування його/їх про включення Персональних даних до бази персональних даних ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС», факт ознайомлення Власника/ків персональних даних у письмовій формі з правами Власника/ків персональних даних, передбаченими ЗУ «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 року (надалі — Закон), метою обробки Персональних даних, інформацією щодо осіб, яким можуть передаватися Персональні дані, засвідчує/ють, що склад та зміст Персональних даних є відповідним визначеній вище меті обробки Персональних даних.

Підписанням даного Договору Власника(и) персональних даних підтверджує наявність згоди фізичних осіб, чії Персональні дані передаються ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» від імені Власника(ів) персональних даних та/або для надання послуг Власнику(ам) персональних даних (за текстом Згоди — Інші власники персональних даних) на передачу ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» та обробку ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» Персональних даних цих осіб із метою зазначеною в п.п.1-4 цієї Згоди, а також факт ознайомлення Інших власників персональних даних у письмовій формі з правами Інших власників персональних даних, передбаченими Законом, метою обробки Персональних даних, інформацією щодо осіб, яким передаються Персональні дані.

Застереження: Термін «обробка персональних даних» визначається чинним законодавством, зокрема Законом, та означає - будь-яку дію або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

Термін «Персональні дані» означає відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована, в тому числі, однак не виключно інформацію щодо прізвища, власного імені, по батькові, паспортних даних, ідентифікаційного коду, дати, місця народження, громадянства, адреси проживання, адреси реєстрації, сімейного, соціального, майнового/фінансового стану, доходів, номерів контактних

телефонів/факсів, адреси електронної пошти, а також дані про освіту, професію, місце працевлаштування, стаж роботи, відомості щодо строків, порядку виконання та розміру зобов'язань фізичної особи перед ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС», наявності випадків порушення фізичною особою своїх зобов'язань перед ТОВ «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» тощо.

\*Власник(и) персональних даних – уповноважена(і) особа(и) \_\_\_\_\_, яка (і) підписали Договір від імені \_\_\_\_\_.»

### Заява про надання згоди на обробку персональних даних

Підписанням цієї заяви я, \_\_\_\_\_ (надалі — «Суб'єкт персональних даних»), надаю Товариству з обмеженою відповідальністю «АВТОКРЕДИТ ПЛЮС» (надалі – Товариство) свою добровільну та однозначну **ЗГОДУ**:

1) **на обробку** (збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання, поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення відомостей про Суб'єкта персональних даних (будь-якої інформації, яка стосується мене, зокрема: прізвища, власного імені, по батькові, дати та місця народження, реквізитів та копій документів, що посвідчують особу, ідентифікаційного номеру (індивідуального податкового номеру), реквізити банку, в якому відкрито рахунок, і номер банківського рахунку (за наявності), запис зображення (фото- та відео-), контактного телефону, адреси (місце проживання або перебування), сімейного, освіти, професії, доходів, факту притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності, тощо, надалі - "Персональні дані")

**з метою:**

- пропонування та/або надання повного кола послуг Товариством та/або третіми особами (особи, з якими Товариство перебуває у довірчих відносинах, надалі - "Треті особи"), у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із Суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку, надання Третіми особами послуг Товариства для виконання ним своїх функцій, захисту Товариством своїх прав та інтересів, у т.ч. передача даних фінансовим установам,
- здійснення Товариством прав та виконання обов'язків за іншими відносинами між Товариством та Суб'єктом персональних даних.

2) та **ДОЗВІЛ** Товариству на передачу (поширення), у т.ч. транскордонну, Персональних даних Третім особам, зміну, знищення Персональних даних або обмеження доступу до них, та без необхідності письмового повідомлення про здійснення зазначених дій.

Підтверджую, що підписанням цієї заяви, я письмово повідомлений(а) про володільця моїх Персональних даних, склад та зміст зібраних Персональних даних, права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», мету збору даних та осіб, яким передаються Персональні дані.

Ця заява складена у двох примірниках, що мають однакову юридичну силу. Один з примірників наданий Товариству.

(дата)

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_