

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО»
(ідентифікаційний код 43580771)

**«Затверджено»
Наказом Директора ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СЕНТ ПРО»
від «03» лютого 2025 року № 03-02/25-ОД**

ПОРЯДОК взаємодії зі споживачами

**УКРАЇНА
КИЇВ – 2025**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.

1.1. Порядок взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» зі споживачами (далі - Порядок) розроблено відповідно до Конституції України, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Кримінального кодексу України, Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про споживче кредитування», положень Національного банку України, а також інших чинних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» (далі - Товариство).

1.2. Порядок визначає особливості взаємодії Товариства зі Споживачами фінансових послуг, що надаються Товариством (далі – Споживачі/Споживач), права та обов'язки Товариства та Споживача, порядок здійснення контролю Товариством за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, порядок укладення договору у формі електронного документа, а також порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг.

1.3. Порядок затверджується виконавчим органом Товариства. Зміни та доповнення до цієї Інструкції вносяться розпорядженням виконавчого органу Товариства.

2. ВЗАЄМОДІЯ ТОВАРИСТВА ЗІ СПОЖИВАЧАМИ.

2.1. При наданні фінансових послуг Товариство дотримується вимог чинного законодавства України, а також норм ділового спілкування та етичної поведінки.

2.2. Товариство гарантує Споживачеві забезпечення реалізації прав, наданих йому відповідно до чинного законодавства.

3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧА.

3.1. Право Споживача на інформацію

3.1.1. Товариство зобов'язується розкривати визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг Споживачам та/або на власному веб-сайті Товариства. Така інформація повинна, зокрема, включати:

1) перелік послуг, що надаються фінансовою установою, порядок та умови їх надання;

2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги;

3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

3.1.2. На вимогу Споживача товариства зобов'язане в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію:

1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню;

2) перелік керівників Товариства та його відокремлених підрозділів;

3) розмір часток Товариства, які знаходяться у власності членів його виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі Товариства перевищують 5 відсотків;

4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

3.1.3. Перед укладенням договору про надання фінансових послуг Товариства зобов'язане повідомити Споживача у письмовій або електронній формі, у тому числі шляхом надання Споживачу доступу до такої інформації на власному веб-сайті про:

1) особу, яка надає фінансові послуги:

а) найменування (для фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові), місцезнаходження, контактний телефон і адреса електронної пошти особи, яка надає фінансові послуги, адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг;

б) найменування особи, яка надає посередницькі послуги (за наявності);

в) відомості про державну реєстрацію особи, яка надає фінансові послуги;

г) інформацію щодо включення фінансової установи до відповідного державного реєстру фінансових установ;

г) інформацію щодо наявності в особи, яка надає фінансові послуги, права на надання відповідної фінансової послуги;

д) контактну інформацію органу, який здійснює державне регулювання щодо діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

2) фінансову послугу - загальну суму зборів, платежів та інших витрат, які повинен сплатити Споживач, включно з податками, або якщо конкретний розмір не може бути визначений - порядок визначення таких витрат;

3) договір про надання фінансових послуг:

а) наявність у Споживача права на відмову від договору про надання фінансових послуг;

б) строк, протягом якого Споживачем може бути використано право на відмову від договору, а також інші умови використання права на відмову від договору;

- в) мінімальний строк дії договору (якщо застосовується);
- г) наявність у Споживача права розірвати чи припинити договір, права дострокового виконання договору, а також наслідки таких дій;
- г') порядок внесення змін та доповнень до договору;
- д) неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди Споживача;
- 4) механізми захисту прав споживачів фінансових послуг:
 - а) можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг;
 - б) наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства.

3.1.4. Інформація, що надається Споживачу, повинна забезпечувати правильне розуміння суті фінансової послуги без нав'язування її придбання.

3.1.5. Товариство під час надання інформації Споживачу зобов'язане дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів.

3.2. Права Споживачів, визначені законодавством про захист прав споживачів.

Товариством забезпечується право Споживача на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою про продукцію, її кількість, якість, асортимент, її виробника (виконавця, продавця) відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- 5) обслуговування державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної";
- 6) відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;
- 7) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- 8) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
- 9) інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

3.3. При здійсненні діяльності з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту Товариство зобов'язується дотримуватись вимог законодавства щодо споживчого кредитування.

4. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВОМ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИМИ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.

4.1. Здійснення контролю Товариством за виконанням обов'язків осіб, залучених до надання фінансових послуг Товариством та до врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в рамках індивідуальних трудових правовідносин, які супроводжуються виникненням взаємних прав та обов'язків, згідно з якими на працівника покладається виконання певної трудової функції шляхом його підпорядкування внутрішньому трудовому розпорядку, дотримання вимог локальних нормативних актів Товариства, відповідно до яких працівник виконує свої трудові обов'язки.

4.2. Способи контролю:

- перевірка якості обслуговування Споживача при усних телефонних розмовах/текстових повідомленнях шляхом прослуховування записів розмов/перегляд текстових повідомлень;

- у разі отримання скарги Споживача/надходження запиту Національного банку України здійснюється детальна перевірка всіх здійснених видів взаємодії зі Споживачем, отримання пояснень працівника щодо змісту скарги та виявлених порушень правил взаємодії (у разі виявлення);

- посилений контроль за здійсненням взаємодії зі Споживачами протягом перших двох місяців роботи в Товаристві;

4.3. Для запобігання вчинення працівниками порушень правил взаємодії Товариством проводять навчальні заходи та надаються додаткові роз'яснення щодо особливостей виконання трудових обов'язків а цій частині.

4.4. Порушення працівником правил взаємодії є порушенням його трудових обов'язків, за яке Товариство має право застосувати заходи дисциплінарної відповідальності відповідно до чинного законодавства України.

5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА.

5.1. Договір про надання фінансових послуг (крім послуг з переказу коштів, якщо відповідні правочини повністю виконуються сторонами у момент їх вчинення і при проведенні відповідних операцій у суб'єкта первинного фінансового моніторингу не виникає обов'язку здійснення ідентифікації та/або верифікації Споживача згідно із законом) укладається виключно в письмовій формі.

5.2. До укладення Договору Споживачеві надається інформація, визначена чинним законодавством для відповідного виду фінансової послуги.

5.3. Договір в електронній формі може бути укладено такими способами:

1) у вигляді електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України "Про електронні документи та електронний документообіг";

2) шляхом приєднання Споживача до договору, який може бути наданий йому для ознайомлення у вигляді електронного документа на власному веб-сайті Товариства та/або (у разі надання фінансової послуги за допомогою платіжного пристрою) на екрані платіжного пристрою, який використовує Товариство для надання фінансових послуг;

3) в порядку, передбаченому Законом України "Про електронну комерцію".

5.4. Примірник договору, укладеного у вигляді електронного документа (підп.1 п. 5.3 Порядку), та додатки до нього (за наявності) направляються Товариством на електронну адресу Споживача чи в інший спосіб за домовленістю Товариства зі Споживачем або за вибором Споживача.

5.5. Якщо договір укладається шляхом приєднання (підп.2 п. 5.3 Порядку), договір складається з публічної частини договору та індивідуальної частини договору, підписанням якої Споживач приєднується до договору в цілому. Публічна частина договору про надання фінансових послуг оприлюднюється та повинна бути доступною для ознайомлення Споживачів на власному веб-сайті Товариства, і надається Споживачу за його вибором у спосіб, що дає змогу встановити дату надання, з використанням контактних даних, зазначених Споживачем. Усі редакції публічної частини договору повинні зберігатися на власному веб-сайті Товариства із зазначенням строку їх дії.

Індивідуальна частина договору укладається з Споживачем у письмовій з обов'язковим зазначенням у такому договорі умов, передбачених Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Примірник індивідуальної частини договору, укладеної у вигляді електронного документа, та додатки до неї (за наявності) направляються Товариством на електронну адресу Споживача чи в інший спосіб за домовленістю Товариства зі Споживачем або за вибором Споживача, що дає змогу встановити дату відправлення.

5.6. При наданні Товариством платіжних послуг договір зі Споживачем укладається відповідно до вимог Закону України «Про платіжні послуги», а також нормативно-правових актів Національного банку України.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ.

6.1. Товариство вживає заходів щодо забезпечення захисту персональних даних Споживачів на всіх етапах їх обробки, у тому числі за допомогою організаційних та технічних заходів.

6.2. Товариство самостійно визначає перелік і склад заходів, спрямованих на безпеку обробки персональних даних, з урахуванням вимог законодавства України у сферах захисту персональних даних та інформаційної безпеки.

6.3. Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання їх випадкових втрати або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

6.4. Організаційні заходи охоплюють:

- визначення порядку ведення обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних суб'єкта;
- визначення порядку доступу до персональних даних працівників Товариства;
- розробку плану дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій;
- регулярне навчання працівників Товариства, які працюють з персональними даними.

6.5. Товариство обладнане системними і програмно-технічними засобами та засобами зв'язку, які запобігають втратам, крадіжкам, несанкціонованому знищенню, викривленню, підробленню, копіюванню інформації.

6.6. Товариство визначає рівень доступу працівників до персональних даних Споживачів. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх частини) суб'єктів, які необхідні йому у зв'язку з виконанням своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

6.7. Усі інші працівники Товариства мають право на повну інформацію лише стосовно власних персональних даних.

6.8. Працівники, що мають доступ до персональних даних, у тому числі, здійснюють їх обробку, 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 службових або трудових обов'язків. Таке зобов'язання чинне (без обмеження строку) навіть після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених Законом.

6.9. 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 Споживачів, передаються іншому працівнику.

6.10. Працівники, які безпосередньо здійснюють обробку та/або мають доступ до персональних даних у зв'язку з виконанням своїх службових (трудових) 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.

6.11. Особи, що мають доступ до персональних даних Споживачів, у тому числі, здійснюють їх обробку у разі порушення ними вимог чинного законодавства та локальних нормативно правових актів Товариства, несуть відповідальність згідно з законодавством України.

6.12. Товариство веде облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних суб'єктів.

6.13. Товариство забезпечує архівацію персональних даних та інформації щодо персональних даних Споживачів.

6.14. Функціонування системних, програмно-технічних засобів та засобів зв'язку забезпечує високий рівень доступності та безперервності роботи систем та елементів для забезпечення збереження інформації та забезпечення неможливості її неавторизованого знищення за будь-яких обставин засобами, передбаченими Товариством.

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