

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням Єдиного учасника
ТОВ «СІТІ КОЛЕКТ» №НК-20250723/001
від «23» липня 2025 року

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ
ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІТІ КОЛЕКТ»**

Зміст

Терміни

1. Загальні положення
2. Права та обов'язки надавача та споживача фінансових послуг
3. Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг
4. Контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості
5. Порядок укладення договору у формі електронного документа
6. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг
7. Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів
8. Прикінцеві положення

Додаток 1

Додаток 2

Терміни

База персональних даних – іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

Веб-сайт – сукупність програмних засобів, розміщених за адресою <https://www.citicollect.com> разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, та є частиною інформаційної системи Товариства.

Володілець персональних даних – Товариство, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом.

Згода суб'єкта персональних даних – добровільне волевиявлення фізичної особи 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.

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

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.

Одержувач – фізична чи юридична особа, якій надаються персональні дані, у тому числі третя особа.

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

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.

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІТІ КОЛЕКТ».

Третя особа – будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

Інші терміни вживаються в Порядку у розумінні чинного законодавства України.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) Товариства розроблений відповідно до чинного законодавства України, зокрема: Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про звернення громадян», Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 року №199, Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 02.09.2022 року №198, та інших нормативно-правових актів України.

1.2. Порядок є окремим документом Товариства, що визначає порядок і умови розгляду звернень громадян, порядок інформування споживачів та захисту їх прав на ринках фінансових послуг, порядок захисту персональних даних, що ґрунтуються на принципах:

- забезпечення неупередженого та справедливого ставлення до споживачів на всіх етапах надання фінансових послуг та під час вирішення спорів;
- забезпечення неухильного дотримання вимог щодо розкриття інформації Товариством;
- сприяння підвищення рівня фінансової грамотності та обізнаності споживачів фінансових послуг;
- забезпечення відповідальної ділової поведінки та високих стандартів надання фінансових послуг Товариством;
- забезпечення комплексного захисту споживачів фінансових послуг від шахрайських та інших незаконних дій;
- формування сучасного інструментарію захисту прав споживачів фінансових послуг.

1.3. Порядок є обов'язковим для всіх працівників Товариства, які прямо чи опосередковано та, відповідно до посадових інструкцій, задіяні і здійснюють надання фінансових послуг.

1.4. Відповідальними за виконання положень цього Порядку є керівник та ключові особи Товариства (у разі наявності).

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

2.1. Товариство при наданні фінансових послуг має такі права та обов'язки:

- 1) Вести діяльність з урахуванням притаманних їй ризиків та здійснювати зважене управління ними;
- 2) забезпечувати наявність у керівників та працівників кваліфікації, освітньо-кваліфікаційного рівня, достатніх для ефективного та прозорого ведення діяльності, дотримання стандартів надання фінансових послуг, роботи з споживачами, в тому числі стандартів ділової поведінки та професійної етики;
- 3) створити систему корпоративного управління та внутрішнього контролю, які відповідають встановленим законодавством України вимогам, з метою забезпечення фінансової стійкості Товариства та дотримання ним вимог законодавства України;
- 4) забезпечувати відсутність недобросовісної конкуренції та/або анти конкурентних узгоджених дій на ринку фінансових послуг;
- 5) своєчасно надавати клієнту необхідну, повну, доступну та достовірну інформацію про фінансову та/або посередницьку послугу, достатню для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги;
- 6) забезпечувати добровільність отримання послуги клієнтом та уникнення будь-яких форм введення клієнтів в оману, зловживань, маніпуляцій, тиску та примусу;
- 7) забезпечувати захист і збереження інформації, що становить таємницю фінансової послуги відповідно до чинного законодавства;
- 8) забезпечувати захист фінансових засобів клієнтів від шахрайства та зловживань;
- 9) забезпечувати недопущення будь-яких форм необґрунтованої дискримінації споживачів;
- 10) забезпечувати ефективний контроль за якістю надання фінансових послуг та супровідних послуг та недопущення конфлікту інтересів;
- 11) сприяти просвітницькій роботі з метою забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із користуванням фінансовими послугами;
- 12) запобігати використанню фінансових послуг для здійснення діяльності, що суперечить вимогам законодавства;
- 13) розглядати звернення клієнтів у строки, встановлені законодавством або договором, та забезпечувати врегулювання спорів, у тому числі в позасудовому порядку;
- 14) Товариство має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством

України, правилами надання фінансових послуг та відповідними договорами про надання фінансових послуг.

2.2. Споживач перед та під час отримання фінансової та/або посередницької послуги має такі права та обов'язки:

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та/або посередницьку послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отримуваної фінансової та/або посередницької послуги та обслуговування;
- 3) конфіденційність отримання фінансової послуги та інформації про надання фінансової послуги, крім випадків, встановлених законом;
- 4) захист своїх прав, у тому числі шляхом відшкодування шкоди, завданої внаслідок порушення його прав та законних інтересів, досудового вирішення спорів щодо надання фінансових послуг, звернення до суду та інших уповноважених органів;
- 5) прийняття добровільного рішення про отримання фінансової та/або посередницької послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням;
- 6) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 7) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 8) звертатися у разі необхідності до Товариства за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 9) надавати на вимогу Товариства достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання послуги та під час виконання договору, укладеного з Товариством, у тому числі з метою дотримання Товариством вимог законодавства;
- 10) споживач має також інші права та обов'язки, що визначені чинним законодавством України та відповідними договорами про надання фінансових послуг

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ НАДАВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються у порядку, визначеному чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Громадяни України мають право подавати звернення до Товариства особисто або через уповноважену особу. Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою. Подання (надсилання) звернення до Товариства передбачає його згоду на оброблення та використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернень Товариством та їх поширення в разі надсилання звернення за належністю.

Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Товариства як і громадянин України, якщо інше не передбачено законодавством України.

3.2. Звернення споживачів можуть бути усними чи письмовими.

Усне звернення викладається споживачем на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений контактний номер телефону на Веб-сайті та записується (реєструється) посадовою особою (керівником, іншою відповідальною особою) Товариства.

В усному зверненні споживач зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;

- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надсилається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання та вимоги.

З метою належної реалізації захисту прав та законних інтересів громадян з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення, оформлення звернення від імені цих громадян під час особистого прийому здійснюється працівником Товариства. Зачитане вголос звернення з поміткою: «Записано з моїх слів та зачитано» надається на підпис громадянина/ів.

Письмове звернення надсилається поштою або також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (**електронне звернення**).

Примірний шаблон письмового звернення до Товариства закріплено у Додатку 1 до цього Порядку.

В електронному зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається. Електронне звернення без електронного цифрового підпису надсилається у вигляді скан - або фотокопії звернення з підписом споживача із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на e-mail адресу debt@citicollect.com.

Датою подання електронного звернення, яке надійшло на email адресу debt@citicollect.com в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Отримані звернення централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час - наступного робочого дня після дня надходження у порядку, визначеному внутрішніми нормативними (регулятивними) документами Товариства та цим Порядком. Реєстраційний номер із зазначенням дати на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу споживача, який власноруч подав звернення до Товариства у паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається споживачу. Інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації електронного звернення повідомляється споживачу на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону споживача.

3.3. Звернення можуть бути подані:

- надіслані поштою на адресу Товариства: Поштомат «Нова Пошта» №30437 (цифрова адреса 11/30437) місто Київ, проспект Соборності 30А, отримувач +38 (050) 425-15-05 (Варшавський Костянтин);
- надіслані на електронну адресу Товариства: debt@citicollect.com.
- за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме на номер + 380 800 20 15 05 (вартість дзвінків відповідно до тарифів оператора споживача).

3.4. У Зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- телефон та/або поштову (електронну) адресу;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);

- інші відомості, які на думку споживача, необхідно вказати для розгляду питання по суті.

3.5. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано заявником (власноручним підписом чи з застосуванням кваліфікованого електронного підпису) із зазначенням дати його оформлення. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане споживачем, а також таке, авторство якого неможливо встановити, визначається анонімним і розгляду не підлягає. Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.

Звернення, оформлене без дотримання вимог цього розділу, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Не розглядаються і повторні звернення від одного й того ж споживача з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, які подано з порушенням вимог, передбачених чинним законодавством та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

3.6. Опрацювання звернень:

1) Опрацювання телефонних звернень споживачів здійснюється відповідальними працівниками Товариства/залученими партнерами Товариства. Якщо для вирішення порушеного питання / перевірки вказаної споживачем інформації необхідно опрацювати додаткові документи, матеріали тощо, заявнику пропонують надати письмову заяву та, у разі необхідності, додаткові документи будь-яким зручним способом (поштовим зв'язком, електронною поштою).

2) Опрацювання Звернень, які надійшли на електронну та/або поштову адресу Товариства, обробляються відповідальним працівником Товариства/залученими партнерами Товариства. Обробка таких звернень здійснюється протягом 1 (одного) робочого дня з моменту їх отримання. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на зазначену в п.3.4. цього Порядку електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на поштову або електронну адресу у неробочий/святковий день, то датою подання такого звернення вважається наступний робочий день.

Категорія Звернень	Термін надання відповіді (календ, дні)
Звернення заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
Звернення заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання
Складні запити заявників, які не можуть бути вирішені в місячний термін	не більше 45 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
Запити від народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів

Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів	не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь)
--	--

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних термінів:

Строки розгляду Звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

Датою виконання Звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду Звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, якій надано право підписувати такі відповіді.

3.6.1. Відповідь на Звернення надається українською мовою. Виключенням є ситуація, коли споживач обґрунтовано просить надати відповідь іноземною мовою.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі - Товариство направляє відповідь заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, Товариство офіційну відповідь направляє заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

Копії (оригінали) відправлених відповідей Товариство зберігає в окремих теках.

3.7. При наявності одночасно кількох Звернень від одного заявника (повторних, додаткових), Товариство має право оформити одну відповідь на всі Звернення, перерахувавши у відповіді всі звернення щодо яких надаються пояснення / інформація / відповідь.

3.8. Товариство розглядає Звернення споживачів не стягуючи плати (безоплатно).

3.9. Задля вирішення власного питання споживач також має право звернутися до Інтернет-представництва Національного банку в **розділ Звернення громадян** – <https://bit.ly/3wISApF>.

3.10. Подання звернення до Товариства або Національного банку України не позбавляє права заявника на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів. Посадові особи Товариства несуть відповідальність за відмову в прийнятті та розгляду звернення, порушення терміну розгляду звернення, інші порушення права клієнта на звернення, у відповідності до чинного законодавства України.

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

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

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

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.

3.12. Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень клієнтів, покладається на керівника Товариства.

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

4.1. Наразі Товариство не залучає осіб до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості, проте залишає за собою таке право.

4.2. У випадку залучення осіб до надання фінансових послуг Товариство зобов'язане дотримуватися вимог чинного законодавства, зокрема нормативно-правових актів Національного банку України.

4.3. Договір про залучення осіб до надання фінансових послуг укладається у письмовій формі. У договорі визначається періодичність, порядок та умови виконання перевірок діяльності особи, залученої до надання фінансових послуг, порядок здійснення Товариством контролю за належним виконанням залученою особою своїх зобов'язань. Товариство веде облік договорів про залучення осіб до надання фінансових послуг.

4.4. Взаємодія Товариства та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (далі - інші особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

4.5. Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установлення в укладеному Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією Товариству в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

4.6. Колекторська компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії.

4.7. Колекторська компанія здійснює обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.8. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником колекторської компанії було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої

заборгованості, можуть повідомити Товариство про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

- за адресою для листування: Поштамат «Нова Пошта» №30437 (цифрова адреса 11/30437) місто Київ, проспект Соборності 30А, отримувач +38 (050) 425-15-05 (Варшавський Костянтин);

- за електронною адресою: debt@citicollect.com.

5. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

5.1. Товариство має право при надання фінансових послуг укладати договори в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем Товариства.

Електронним договором визнається домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків і оформлена в електронній формі.

5.2. Електронний договір укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) однією стороною та її прийняття (акцепту) другою стороною. Товариство розміщує пропозицію укласти договір (оферту) на власному веб-сайті, а також на сайті партнерів - постачальників товарів, робіт, послуг (у випадку використання послуг Товариства для оплати відповідних товарів, робіт, послуг).

5.3. Договір вважається укладеним з моменту одержання Товариством відповіді (акцепту) про прийняття пропозиції укласти електронний договір. Акцепт здійснюється шляхом вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, і які чітко роз'яснені в інформаційній системі, в якій розміщено таку пропозицію, і логічно пов'язані з нею.

5.4. Споживач має право в будь-який момент ознайомитися з умовами укладеного електронного договору шляхом ознайомлення з умовами пропозиції укласти електронний договір (оферти).

5.5. Оферта містить істотні умови, передбачені чинним законодавством України, і виражає намір Товариства вважати себе зобов'язаним у разі її прийняття. Оферта може включати умови, що містяться в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) до нього.

5.6. Місцем укладення електронного договору є місцезнаходження Товариства.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

6.1. На виконання п. 1 ч. 2 ст. 8, ст. 12 Закону України «Про захист персональних даних» Товариство повідомляє про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, права суб'єкта, визначені цим Законом, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються персональні дані.

6.2. Товариство здійснює обробку персональних даних Клієнта відповідно до Закону з метою укладення та виконання правочину, стороною якого є Клієнт чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних.

6.3. Володільцем персональних даних, що обробляються є Товариство. Усі персональні дані, володільцем яких є Товариство, є конфіденційною інформацією з обмеженим доступом.

6.4. Товариство здійснює обробку персональних даних Клієнта як щонайменше із однієї з наступних підстав:

- укладення та виконання правочину, стороною якого є Клієнт чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- на підставі згоди Клієнта на обробку його персональних даних (з метою надання Клієнту інформації про маркетингові пропозиції, послуги Товариства);

- необхідність виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом (наприклад, з метою здійснення ідентифікації та верифікації відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» тощо);
- з інших підстав, передбачених ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних».

6.5. Склад та зміст персональних даних Клієнта, які можуть оброблятися Товариством – інформація щодо: статі, прізвища, імені, по батькові, ПІН (реєстраційного номера облікової картки платника податків), даних паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), дати, місця і року народження, громадянство, місця реєстрації та місця фактичного проживання, відомостей про освіту, відомостей про сімейний, соціальний, майновий стан, інформації про звички, інтереси, задоволеність чи незадоволеність наданими послугами, унікального номеру запису в демографічному реєстрі, фотографії документу, що посвідчує особу, фотографії та/або відео- запису особи (в тому числі, але не виключно з документом, що посвідчує особу), громадянства, місця знаходження, професії, займаної посади, найменування та реквізитів роботодавця або навчального закладу, доходів, номерів контактних осіб (в т.ч. отримані Товариством від третіх осіб), адреси електронної пошти, номери контактних телефонів, голосових записів, даних банківської карти, інформації про кредитні та інші зобов'язання, інформації про послуги, що надаються, інформації про виконання або невиконання договірних зобов'язань, інформації з баз даних публічного користування, з відкритих державних реєстрів та інших відкритих джерел інформації, інформації, отриманої зі списків санкцій, інформації, щодо наявності або відсутності статусу політично значимої особи, даних щодо державної реєстрації фізичною особою-підприємцем, даних щодо провадження незалежної професійної діяльності, інформації, отриманої в ході комплексної перевірки ділових зв'язків, грошових потоків, достовірність наданої особою інформації, інформації в соціальних мережах та з відкритих джерел, інформації, отриманої за допомогою національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID Національного банку України шляхом передавання персональних даних Товариству, інформації, пов'язаної з проведенням конкурсів, розіграшів, промо-акцій, в тому числі оголошення переможців і вручення призів переможцям («Персональні дані»).

6.6. Товариство здійснює обробку вищезазначених персональних даних Клієнтів також з метою належного надання послуг (ідентифікація, верифікація, авторизація, відновлення паролю, надсилання інформаційних матеріалів за підписом Клієнтів, відповідей на запити та листи Клієнтів, а також для інших дій, в яких з'являється необхідність для належного надання послуг).

6.7. Передача персональних даних здійснюється Товариством у відповідності до норм чинного законодавства.

6.8. Клієнт має усі необхідні права суб'єкта персональних даних, які передбачено чинним законодавством України, зокрема, Законом України «Про захист персональних даних».

6.9. Згідно з частиною другою статті 8 Закону Клієнт, виступаючи в якості суб'єкта персональних даних, **має право:**

- 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;
- отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;
- на доступ до своїх персональних даних;

- 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;
- пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;
- 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;
- 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;
- звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або до суду;
- застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;
- знати механізм автоматичної обробки персональних даних;
- на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

6.10. Персональні дані Клієнтів Товариства зберігаються відповідно до п. 18 розділу 2 статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» не менше п'яти років після припинення ділових відносин з клієнтом.

6.11. Видалення/знищення персональних даних Клієнтів здійснюється на підставі звернення Клієнтів та по закінченню не менше як п'яти років після припинення ділових відносин з відповідним Клієнтом а також в інших випадках, визначених законом.

6.12. Порядок доступу до персональних даних третіх осіб визначається умовами згоди суб'єкта персональних даних, наданої володільцю персональних даних на обробку цих даних, або відповідно до вимог закону. 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.

6.13. Клієнт повідомлений про можливе укладення Товариством договору відступлення права вимоги за відповідним договором або договору факторингу з будь-якою третьою особою, відповідно до чого новий кредитор набуває статусу володільця персональних даних клієнта.

7. ІНФОРМАЦІЯ ПРО МЕХАНІЗМИ ТА СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

7.1. Кожен споживач фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства як надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути його у належний строк.

7.2. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо наданих Товариством фінансових послуг мають вирішуватися користувачами шляхом переговорів відповідно до процедур, встановлених правилами надання фінансової послуги, стосовно якої виникла суперечка, за участю Товариства.

7.3. Механізм захисту прав споживачів включає можливість та порядок **позасудового розгляду** скарг споживачів фінансових послуг Товариства, здійснює розгляд звернень споживачів у відповідності до Закону України «Про звернення громадян», перелік контактних даних Товариства зазначено на веб-сайті у реквізитах Товариства. У випадку неможливості врегулювання спірних питань, споживач фінансових послуг може звернутися до Національного банку України, наділеного функцією по здійсненню захисту прав споживачів фінансових послуг за контактною інформацією на сторінці

офіційного Інтернет-представництва Національного банку України або до судових органів у порядку, визначеному законодавством України.

7.4. Наявність гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства - відсутні.

7.5. У випадку, якщо клієнт Товариства вважає, що з боку Товариства, в тому числі, будь-яких працівників або посадових осіб мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий клієнт має право на звернення безпосередньо до Директора Товариства, шляхом його здійснення в будь-який з нижченаведених способів:

- письмово, шляхом надсилання звернення поштою, за адресою місцезнаходження ТОВ «СІТІ КОЛЕКТ», яка зазначена на сайті;
- електронною поштою на адресу: debt@citicollect.com
- усне звернення (особисте або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону зазначеному на сайті: + 38 (0800) 20 15 05.

7.6. Як можна звернутися до Національного банку?

- Зателефонувати до контакт-центру за номером 0 800 505 240. Робочі години: з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45
- Відправити лист на адресу – 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
- Оформити звернення онлайн на сайті НБУ – <https://bit.ly/3wISApF>
- Написати на електронну пошту – nbu@bank.gov.ua
- Поспілкуватися з чат-ботом у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку у месенджерах введіть “НБУ Контактний центр”.

7.7. Реквізити органів з питань захисту прав споживачів.

- **Національний банк України:**

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон для довідок: 0 800 505 240, (044) 253-01-80

Факс: (044) 230-20-33, (044) 253-77-50

e-mail: nbu@bank.gov.ua

Офіційний сайт: bank.gov.ua

З інформацією щодо порядку розгляду Національним банком України заяв, скарг та пропозицій споживачів можна ознайомитись на сайті офіційного Інтернет-представництва НБУ у розділі «Звернення громадян» за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

- **Державна служба з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

Адреса: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1

Телефон для довідок: (044) 279 12 70 - приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія

Факс: (044) 279-48-83

E-mail: General - info@dpss.gov.ua

- **Державна інспекція України з питань захисту прав**

споживачів (Держспоживінспекція України) – колишній центральний орган виконавчої влади в Україні, утворений 6 квітня 2011 року. В 2014 році приєднаний до новоутвореної Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.

7.8. У випадку не врегулювання спору в позасудовому порядку, - Клієнт має право звернутися за захистом своїх інтересів до суду.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Порядок затверджується Загальними зборами учасників Товариства та набуває чинності з моменту його затвердження.

8.2. Зміни до Порядку вносяться з урахуванням змін у законодавстві, дія яких поширюється на Товариство. Зміни та доповнення до цього Порядку оформлюються шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої.

8.3. Порядок є документом, призначеним для внутрішнього використання працівниками Товариства.

8.4. Порядок є обов'язковою для ознайомлення та дотримання усіма працівниками Товариства.

8.5. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються в порядку, передбаченому внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі вимог чинного законодавства України.

8.6. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, у тому числі в разі внесення змін до законодавства України та прийняття нових нормативно-правових актів Національного банку України або удосконалення існуючих, цей Порядок буде діяти лише в тій частині, що не суперечитиме чинним законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України.

Додаток № 1 до
ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА
ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СІТІ КОЛЕКТ»

ФОРМА ПИСЬМОВОГО ЗВЕРНЕННЯ

Директору ТОВ «СІТІ КОЛЕКТ»

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою На e-mail
Дата звернення	
Підпис	

Додаток № 2 до

ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА
ПОРЯДКУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СІТІ КОЛЕКТ»

**Пам'ятка для громадян, які звертаються на особистий прийом до керівництва
Товариства**

1. Для доступу до приміщення, у якому проводиться особистий прийом громадян, необхідно мати документ, що посвідчує Вашу особу.
2. Час, обраний громадянами для особистого прийому згідно з домовленістю, може бути змінений з урахуванням об'єктивних обставин, про уточнення якого Товариство обов'язково повідомляє громадян, записаних на особистий прийом.
3. Для забезпечення якісного зворотного зв'язку контакти, надані громадянами, мають бути правильними, засоби зв'язку - функціонуючими.
4. Орієнтовний час, відведений на прийом однієї особи, складає 20 хвилин. Висвітлюйте питання по суті, уважно вислуховуйте роз'яснення службової особи, яка веде прийом.
5. Керівництво Товариства під час розгляду питання керуються законодавством України та нормативно-правовими актами Національного банку України.
6. На запитання службової особи, яка веде прийом, відповідайте по суті. Точні відповіді на питання дозволять всебічно з'ясувати суть питання, знайти шляхи його оптимального розгляду.
7. У випадках незгоди з результатами розгляду порушеного під час особистого прийому питання, Ви маєте право звернутися до службової особи, яка веде особистий прийом громадян, для надання нею інформації про порядок їх оскарження.
8. Якщо питання вирізняється складністю, а його розгляд вимагає вивчення значної кількості документів, фактів, - підготуйте письмове звернення.
9. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому буде неможливо, воно розглядатиметься в тому самому порядку, що й письмове звернення.