

Додаток 3
до наказу Національного банку України
від 01 грудня 2025 року № 1033-но
[підпункт 3 пункту 77 Глави 7 розділу II Положення
про реєстрацію колекторських компаній,
затвердженого постановою Правління
Національного банку України
від 09 липня 2021 року № 75 (зі змінами)]

I. Анкета

(повне найменування заявника)

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

Інформація про взаємодію зі споживачами

Таблиця 1

№ з/п	Інформація про політику та внутрішні положення щодо взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповідь
1	2	3
1	Назва документа	
2	Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа	

Продовження додатка 3
Продовження таблиці 1

1	2	3
3	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
4	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

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

Таблиця 2

№ з/п	Способи взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які планує використовувати заявник при врегулюванні простроченої заборгованості	Відповіді
1	2	3
1	Проведення телефонних переговорів	Так / ні
2	Проведення відеопереговорів	Так / ні
3	Проведення особистих зустрічей	Так / ні
4	У який час заявник планує проводити особисті зустрічі? (Зазначається в разі наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	

1	2	3
5	Як заявник планує отримати згоду особи на проведення з нею зустрічі та попередньо узгодити місце і час зустрічі? (Зазначається в разі наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	
6	Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації	Так / ні
7	Чи планується здійснення такої взаємодії виключно шляхом використання програмного забезпечення або технологій (без залучення працівника)? (Зазначається в разі наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	Так / ні
8	Перерахуйте: 1) засоби телекомунікації, які планується використовувати під час взаємодії, зазначивши, чи належать вони до VoIP-телефонії ("айпі-телефонія"); 2) програмне забезпечення, що планується використовувати для взаємодії; 3) інші технології, які планується використовувати під час взаємодії (зазначається в разі наміру використовувати такий спосіб взаємодії)	
9	Надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи особи	Так / ні
10	Інші способи (зазначити, які саме)	

Інформація про порядок взаємодії заявника зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості

Таблиця 3

№ з/п	Інформація, що запитується	Відповіді
1	2	3
1	Як здійснюватиметься фіксування кожної безпосередньої взаємодії з особою?	
2	Яка інформація надається особам, які не є стороною договору про споживчий кредит, якщо в такому договорі немає волевиявлення споживача фінансових послуг щодо передавання інформації про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір?	
3	Чи наявні в заявника технічні засоби для здійснення фіксувань кожної безпосередньої взаємодії з особами та носії інформації, які дають змогу зберігати таку інформацію протягом трьох років після взаємодії?	Так / ні
4	Перерахуйте засоби та програмне забезпечення, що планується використовувати для фіксування взаємодії та збереження такої інформації	
5	Якою є максимальна кількість взаємодій з особою (на тиждень), яку заявник планує здійснювати?	
6	Чи використовуватиметься функція (сервіс) автоматичного додзвону до особи? Якщо так, то протягом якого проміжку часу?	
7	Чи має заявник власний вебсайт? (Якщо так, то зазначити його адресу в мережі Інтернет.)	
8	Чи розміщена на власному вебсайті заявника інформація про вимоги щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)?	

1	2	3
9	Чи використовує колекторська компанія програмний застосунок (мобільний додаток) для пропозиції щодо надання нею послуг? (Якщо так, то зазначити його назву)	
10	Чи розміщена в програмному застосунку (мобільному додатку) заявника інформація про вимоги щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)? (Заповнюється заявниками, у яких наявний програмний застосунок)	
11	У якому порядку планується проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства України та внутрішніх документів при врегулюванні простроченої заборгованості?	
12	Які заходи заплановано за результатами такого контролю?	
13	З якою періодичністю планується проведення такого контролю?	

Інформація про захист персональних даних

Таблиця 4

№ з/п	Інформація про політику та внутрішні положення стосовно захисту персональних даних (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповіді
1	2	3
1	Назва документа	

1	2	3
2	Назва органу управління заявника, який прийняв рішення про затвердження документа	
3	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
4	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

Порядок організації захисту персональних даних

Таблиця 5

№ з/п	Порядок організації захисту персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця та осіб, що надали згоду на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості	Відповідь
1	2	3
1	Яким чином відбуватиметься обробка персональних даних?	
2	Які дані про особу оброблятиме заявник?	
3	Які технології використовуватимуться під час обробки персональних даних?	
4	Які джерела та способи отримання персональних даних?	

1	2	3
5	Чи є в заявника працівник, відповідальний за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних під час їх обробки? (Якщо так, то зазначити назву посади, власне ім'я, прізвище працівника та номер його телефону)	
6	Яким чином заявник планує перевіряти отримання споживачем згоди третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі йому таких персональних даних (у разі отримання заявником персональних даних третіх осіб)?	
7	Який строк та умови зберігання персональних даних передбачений політикою чи внутрішніми положеннями заявника?	
8	Які умови та процедура надання доступу до персональних даних особи, зміни, видалення або знищення персональних даних передбачені політикою чи внутрішніми положеннями заявника?	
9	У якому порядку відбуватиметься припинення обробки персональних даних особи, яка висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних?	
10	Які технічні та організаційні заходи спрямовані на запобігання випадкових втрати або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних планує використовувати заявник?	
11	Який порядок обмеження доступу працівників до персональних даних та порядок дій у разі порушення процесу обробки та захисту персональних даних?	
12	Який порядок проведення внутрішнього контролю щодо дотримання законодавства та внутрішніх документів щодо захисту персональних даних? Які заплановані заходи за результатами такого контролю?	

Інформація про порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників

Таблиця 6

№ з/п	Інформація про політику та внутрішні положення щодо порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами (заповнюється окремо щодо кожного з документів)	Відповіді
1	2	3
1	Назва документа	
2	Назва органу управління заявника, яким прийнято рішення про затвердження документа	
3	Дата і номер рішення органу управління заявника про затвердження документа	
4	Документ, у якому зафіксовані повноваження органу управління приймати рішення щодо затвердження внутрішніх документів заявника	

Інформація про порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації

Таблиця 7

№ з/п	Інформація про порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами	
1	2	3

1	2	3
1	Яким чином організоване проходження працівниками та особами, залученими заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами, навчання з питань установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних?	
2	Надайте інформацію про документи, у яких зафіксовано результати проходження навчання працівниками та особами, залученими заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами	
3	Надайте інформацію про блоки питань, щодо яких проводиться навчання	
4	Чи було заявником самостійно розроблено і затверджено програму навчання працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	
5	Чи навчання організоване шляхом участі працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів, у сертифікаційних курсах асоціацій на ринку колекторських послуг або інших суб'єктів за програмою навчання, затвердженою такою асоціацією / іншим суб'єктом? (Якщо так, то зазначити назву асоціації або іншого суб'єкта, інформацію про курс та інформацію про програму, за якою проводилося навчання)	
6	З якою періодичністю планується проведення навчання і тестування працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами, на відповідність знань	

1	2	3
	законодавства щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних?	
7	Яким чином організована процедура підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	
8	Яка тривалість курсу підвищення кваліфікації?	
9	З якою періодичністю планується проведення курсів підвищення кваліфікації?	
10	Чи було заявником самостійно розроблено і затверджено програму підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	
11	Чи підвищення кваліфікації буде організовано шляхом участі працівників та осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів, у сертифікаційних курсах асоціацій на ринку колекторських послуг або інших суб'єктів за програмою підвищення кваліфікації, затвердженою такою асоціацією / іншим суб'єктом? (Якщо так, то зазначити назву асоціації або іншого суб'єкта, а також інформацію про програму, за якою проводиться підвищення кваліфікації)	
12	Яким чином буде організована процедура навчання новопризначених працівників та осіб, залучених заявником на підставі нових цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами?	

Запевнення щодо інформації, наданої в анкеті

Я, _____,
[прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) керівника]

запевняю, що станом на дату підписання цієї анкети всі працівники заявника (які здійснюють або мають право здійснювати будь-які дії з врегулювання простроченої заборгованості), особи, залучені заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами, пройшли навчання з питань установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних та стверджую, що інформація, надана в анкеті, є актуальною, достовірною і повною. Я розумію наслідки надання Національному банку України недостовірної інформації.

Я зобов'язуюся надавати оновлену анкету Національному банку України в порядку, передбаченому в главі 8 розділу II Положення про реєстрацію колекторських компаній, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року №75 (зі змінами).

Відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" підписанням цієї анкети я надаю Національному банку України згоду на обробку моїх персональних даних для здійснення Національним банком України повноважень, визначених законом.

Я стверджую, що отримав згоду на обробку персональних даних фізичних осіб, щодо яких надаються персональні дані, відповідно до Закону України "Про захист персональних даних" та їх запевнення надавати в найкоротший строк уточнену, достовірну інформацію та оригінали відповідних документів для оновлення таких персональних даних.

Я не заперечую проти перевірки Національним банком України наданої інформації, у тому числі, але не виключно, шляхом надання цієї інформації іншим державним органам, органам місцевого самоврядування, юридичним особам та фізичним особам.

Я надаю дозвіл Національному банку України на отримання від державних органів, органів місцевого самоврядування, юридичних осіб та фізичних осіб будь-якої інформації, у тому числі з обмеженим доступом, потрібної для підтвердження інформації, зазначеної в цій анкеті.

Найменування посади

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

“___” _____ 20__ р

Затверджена форма. Не для заповнення

II. Пояснення до заповнення анкети

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

Затверджена форма. Не для заповнення