

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ КРЕДИТНОЇ СПІЛКИ «ТЕРЕБОВЛЯ»

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів розроблений відповідно до Закону України «Про кредитні спілки», Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист персональних даних», 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 № 199, інших нормативних актів Національного банку України, Статуту та інших внутрішніх документів кредитної спілки «ТЕРЕБОВЛЯ» (далі – кредитна спілка або спілка).

1.2. Порядок взаємодії зі споживачами та порядок розгляду звернень споживачів (далі - Порядок) є внутрішнім документом спілки, який розроблений з метою з врегулювання взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів до кредитної спілки.

1.3. Цей Порядок визначає:

- 1) права та обов'язки кредитної спілки та споживача фінансових послуг;
- 2) порядок розгляду кредитною спілкою звернень споживачів фінансових послуг;
- 3) контроль кредитною спілкою за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості;
- 4) порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг;
- 5) інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (включаючи інформацію про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу, за якою приймаються скарги клієнтів).

1.4. Порядок взаємодії зі споживачами та розгляду звернень споживачів до кредитної спілки є однаковими для кредитної спілки та її відокремлених підрозділів.

1.5. Цей Порядок затверджується наглядовою радою.

1.6. Цей Порядок є обов'язковим для виконання членами наглядової ради, правління, впливовими особами, іншими працівниками кредитної спілки.

1.7. Кредитна спілка доводить цей Порядок до відома працівників кредитної спілки, які беруть участь у процесі надання кредитною спілкою фінансових послуг.

1.8. Кредитна спілка не укладає договори про надання фінансових послуг у вигляді електронного документа.

2. Визначення термінів

2.1. В цій Політиці основні терміни вживаються в такому значенні:

- вклад (депозит) - кошти, які розміщені членом кредитної спілки під процент на його рахунок у кредитній спілці на договірних засадах на визначений строк зберігання або без зазначення такого строку і підлягають виплаті такому члену кредитної спілки відповідно до умов договору;

- вкладник - особа яка має укладений з кредитною спілкою договір про залучення вкладу (депозиту);

- фінансова послуга - надання коштів у кредит або залучення вкладу (депозиту);

- кредит - грошові кошти, які надаються кредитною спілкою (кредитодавцем) особі (позичальнику) у користування на поворотній основі на визначений строк (термін) із сплатою процентів на підставі кредитного договору;

- клієнт (споживач фінансових послуг) - будь-яка особа, яка звертається за отриманням фінансових послуг до кредитної спілки чи користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника;

- позичальник - особа яка має укладений з кредитною спілкою кредитний договір;

- звернення – викладені заявником та адресовані кредитній спілці в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

2.2. Інші терміни, що використовуються в цій Політиці, вживаються в значеннях, визначених у Законі України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законі України «Про кредитні спілки» та інших законодавчих актах України і нормативно-правових актах Національного банку України.

3. Права та обов'язки кредитної спілки та споживача фінансових послуг

Глава 1. Загальні права і обов'язки споживача фінансових послуг

3.1. Споживач фінансових послуг перед та під час отримання фінансової послуги має право на:

- 1) своєчасне отримання необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу та про її надавача у визначеному законодавством обсязі, достатньої для прийняття споживачем свідомого рішення про отримання такої послуги або про відмову від її отримання;
- 2) належну якість отриманої фінансової 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 послуги або про відмову від отримання такої послуги перед її отриманням.

3.2. Споживач фінансових послуг з метою отримання фінансової послуги зобов'язаний:

- 1) відповідально обирати таку послугу та ознайомлюватися із інформацією про умови та порядок її надання;
- 2) враховувати власні можливості щодо виконання взятих на себе зобов'язань у зв'язку з отриманням такої послуги;
- 3) звертатися у разі необхідності до надавача такої послуги за роз'ясненням умов надання послуги перед її отриманням;
- 4) надавати на вимогу надавача такої послуги достовірну та актуальну інформацію (зокрема документи, що її підтверджують), необхідну для отримання фінансової послуги та під час виконання договору, укладеного з надавачем фінансових послуг, у тому числі з метою дотримання надавачем такої послуги вимог законодавства України.

3.3. Споживач фінансових послуг має також інші права та обов'язки, встановлені законом та/або договором.

Глава 2. Права та обов'язки кредитної спілки та члена кредитної спілки (споживача фінансових послуг) при залученні кредитною спілкою вкладів (депозитів)

3.4. Кредитна спілка має право:

- 1) прийняти вклад від вкладника та вимагати від нього належного виконання своїх зобов'язань, згідно з умовами договору про залучення вкладу (депозиту);
- 2) вимагати від вкладника надання документів, необхідних для оформлення вкладу.

3.5. Кредитна спілка зобов'язана:

- 1) використовувати вклад на цілі, визначені статутом кредитної спілки та законодавством України;
- 2) повернути вклад, прийнятий від вкладника, згідно з умовами договору про залучення вкладу (депозиту);
- 3) нараховувати та сплачувати вкладнику проценти за користування вкладом у строки (терміни) та в розмірах, які передбачені умовами договору про залучення вкладу (депозиту);
- 4) забезпечити таємницю вкладу, згідно законодавства України;
- 5) дотримуватися умов договору про залучення вкладу (депозиту);
- 6) протягом 5 робочих днів надавати відповідь на письмові звернення вкладника;
- 7) відповідно до вимог Податкового кодексу України виступати податковим агентом члена кредитної спілки (платника податку) під час нарахування процентів на вклад (депозит).

3.6. Вкладник має право:

- 1) вимагати від кредитної спілки виконання своїх зобов'язань згідно з предметом та умовами договору про залучення вкладу (депозиту);
- 2) достроково в односторонньому порядку вимагати розірвання договору про залучення вкладу (депозиту), з поверненням вкладу та процентів за вкладом, попередньо повідомивши кредитну спілку в порядку та з врахуванням наслідків, передбачених договором про залучення вкладу (депозиту);
- 3) вимагати від кредитної спілки надання інформації про всі розрахунки за договором про залучення вкладу (депозиту);

4) за своєю заявою спрямовувати вклад на погашення кредиту та/або процентів за його користування;

5) звертатись до кредитної спілки в письмовій формі (у паперовій формі або у формі електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг») з питань виконання сторонами умов договору про залучення вкладу (депозиту);

6) звертатись до Національного банку України з питань захисту прав споживача фінансових послуг.

3.7. Вкладник зобов'язаний:

1) дотримуватись умов договору про залучення вкладу (депозиту);

2) для отримання вкладу та процентів – пред'явити кредитній спілці паспорт або документ, що його заміняє;

3) після закінчення строку (терміну) на який залучено вклад або у випадку дострокового розірвання договору про залучення вкладу (депозиту), отримати належні до виплати грошові кошти, згідно умов договору про залучення вкладу (депозиту).

Глава 3. Права та обов'язки кредитної спілки та члена кредитної спілки (споживача фінансових послуг) при наданні кредитною спілкою кредитів

3.8. Кредитна спілка має право:

1) вимагати від позичальника послуг надання усіх необхідних документів для здійснення перевірки дотримання цільового призначення кредиту;

2) вимагати від позичальника укладення договору щодо забезпечення виконання зобов'язання перед кредитною спілкою за кредитним договором;

3) вимагати від позичальника повернення суми кредиту, процентів за користування кредитом в повному обсязі та виконання усіх інших зобов'язань передбачених договором;

4) передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги до позичальника;

5) залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості;

6) вимагати повернення кредиту, строк виплати якого ще не настав, в повному обсязі у разі затримання позичальником сплати частини кредиту та/або процентів щонайменше на один календарний місяць, а за кредитом, забезпеченим іпотекою, та за кредитом на придбання житла щонайменше на три календарні місяці.

Якщо кредитна спілка отримує право вимагати дострокового повернення кредиту, то вона зобов'язана у письмовій формі повідомити позичальника про затримку сплати частини кредиту та/або процентів із зазначенням дій, необхідних для усунення порушення, та строку, протягом якого вони мають бути здійснені.

Якщо кредитна спілка відповідно до умов кредитного договору вимагає здійснення платежів, строк сплати яких не настав, або повернення кредиту, такі платежі або повернення кредиту здійснюються членом кредитної спілки (споживачем фінансових послуг) протягом 30 календарних днів, а за споживчим кредитом, забезпеченим іпотекою, та за кредитом на придбання житла - 60 календарних днів з дня одержання від кредитної спілки повідомлення про таку вимогу. Якщо протягом цього періоду позичальник усуне порушення умов кредитного договору, вимога кредитної спілки втрачає чинність.

3.9. Кредитна спілка зобов'язана:

1) прийняти від члена позичальника виконання зобов'язань за кредитним договором (у тому числі й дострокове як частинами, так і в повному обсязі);

2) у відповідь на звернення позичальника повідомити йому безоплатно інформацію (надати виписку) про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої спілці, про платежі за договором, які сплачені, які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі, а також повідомити іншу інформацію, надання якої передбачено законодавством України та кредитним договором;

3) повідомити позичальника про відступлення права вимоги протягом 10 робочих днів із дати такого відступлення у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», що забезпечить доведення до відома позичальника такого факту;

4) кредитна спілка, а в разі залучення - новий кредитор або колекторська компанія, фіксувати кожен безпосередню взаємодію з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) зі позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу; кредитна спілка зобов'язана, а в разі залучення - новий кредитор або колекторська компанія, попередити зазначених осіб про вищевказане фіксування;

5) довести до відома позичальника через смс (коротке текстове повідомлення на номер телефону споживача фінансових послуг як абонента мобільного зв'язку), месенджер, поштове відправлення, електронну пошту факт переоплати за кредитним договором, що виникла після спливу дати повернення (виплати) кредиту, протягом 10 робочих днів із дати виникнення такої переоплати.

3.10. Позичальник має право:

1) вимагати від кредитної спілки надання кредиту з дотриманням вимог кредитного договору та законодавства України;

2) після укладення кредитного договору звертатись до кредитної спілки, але не більше одного разу на місяць, а також у разі зміни істотних умов кредитного договору, за інформацією про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої кредитній спілці, а також іншою інформацією, надання якої передбачено законодавством України та кредитним договором;

3) в будь-який час повністю або частково достроково повернути кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних платежів;

4) звернутися до Національного банку України у разі порушення кредитною спілкою (новим кредитором та/або колекторською компанією) законодавства у сфері кредитування/споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу фінансових послуг у процесі врегулювання простроченої заборгованості;

5) протягом 14 календарних днів з дня укладення кредитного договору відмовитися від договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. Про намір відмовитися від договору споживач фінансових послуг повідомляє кредитну спілку у письмовій формі до закінчення вищевказаного строку. Протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору споживач фінансових послуг зобов'язаний повернути кредитній спілці грошові кошти, одержані згідно з договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою у договорі.

Позичальник не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від договору. Право на відмову від договору не застосовується щодо:

- договорів про споживчий кредит, виконання зобов'язань за якими забезпечено шляхом укладення нотаріально посвідчених договорів (правочинів);

- споживчих кредитів, наданих на придбання робіт (послуг), виконання яких відбулося до закінчення строку відмови від договору;

- кредитів на підприємницьку діяльність.

6) достроково припинити (розірвати) договір лише шляхом повернення суми кредиту та сплати нарахованих процентів;

7) звернутися до кредитної спілки із заявою в паперовій або електронній формі з вимогою повернути переоплачені за кредитним договором кошти готівкою або безготівковим шляхом на зазначені в заяві реквізити рахунку споживача фінансових послуг.

3.11. Позичальник зобов'язаний:

1) використати кредит за цільовим призначенням, визначеним договором;

2) погашати кредит та сплачувати проценти в порядку визначеному договором;

3) надавати кредитній спілці всі необхідні документи для здійснення перевірки цільового призначення кредиту;

4) укласти договір щодо забезпечення виконання зобов'язання споживачем фінансових послуг перед кредитною спілкою за договором.

3.12. Позичальник не має права продовжувати строк кредитування або строк виплати кредиту, установлені кредитним договором в односторонньому порядку.

3.13. Кредитна спілка та позичальник зобов'язані належно реагувати на письмові та усні звернення одна одної, письмово повідомляти одна одну про зміну місця проживання (місцезнаходження), номеру телефону протягом п'яти календарних днів з дня виникнення зазначених змін.

4. Інформація про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Порядок розгляду кредитною спілкою звернень споживачів фінансових послуг

4.1. Механізми захисту прав споживачів фінансових послуг включають: досудове врегулювання спорів через звернення до кредитної спілки, до державних органів, а також судовий захист.

4.2. Споживач фінансових послуг має право надіслати звернення до кредитної спілки згідно контактних даних кредитної спілки, що вказані на веб-сайті кредитної спілки або в договорі про надання фінансової послуги, що укладений між кредитною спілкою та споживачем.

4.3. Звернення надсилається у письмовій формі (у паперовій формі або у формі електронного документа, створеного згідно з вимогами, визначеними Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг»). Звернення повинне відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян».

4.4. Термін (строк) розгляду звернення споживачів фінансових послуг - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

Контроль дотримання термінів при розгляді звернень споживачів фінансових послуг, покладається на голову правління.

4.5. Протягом десяти робочих днів кредитна спілка зобов'язана, на вимогу позичальника, надавати інформацію з облікового запису (картки) члена кредитної спілки (позичальника) за результатами проведення операції з видачі кредиту / погашення заборгованості за кредитом, зокрема, повідомити інформацію (надати виписку) про поточний розмір його заборгованості, розмір суми кредиту, повернутої кредитній спілці, про платежі за кредитним договором, які сплачені, які належить сплатити, дати сплати або періоди у часі, а також повідомити іншу інформацію, надання якої передбачено законодавством України та кредитним договором. Така інформація надається безоплатно, але не більше одного разу на місяць.

4.6. Протягом п'яти робочих днів кредитна спілка зобов'язана, на вимогу члена кредитної спілки (вкладника), надавати інформацію з облікового запису (картки) такого члена кредитної спілки за результатами проведення операції з вкладами (депозитами) [прийом або повернення вкладу (депозиту)], а також іншу інформацію з питань виконання вкладником та кредитною спілкою умов договору про залучення вкладу (депозиту).

4.7. Надання (розкриття) інформації кредитною спілкою споживачу відповідно до вимог законодавства України щодо послуги споживчого кредиту, надання мінімального обсягу інформації про умови та істотні характеристики цієї послуги, здійснюється шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті кредитної спілки, у рекламі, шляхом надання інформації під час користування послугою з надання споживчого кредиту, а також надання іншої інформації, передбаченої внутрішніми документами кредитної спілки та чинним законодавством України, зокрема Законом України «Про споживче кредитування» та Положенням про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, що затверджене постановою Правління НБУ від 05.10.2021 № 100.

4.8. Надання (розкриття) інформації кредитною спілкою споживачу щодо умов та порядку надання споживачу послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню (залучення вкладів (депозитів)), порядок розкриття кредитною спілкою такої інформації здійснюється з дотриманням вимог Положення про інформаційне забезпечення кредитними спілками споживачів щодо надання фінансової послуги із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню, що затверджено постановою Правління Національного банку України від 05.09.2025 № 112.

4.9. Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку кредитних спілок щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.10. Основні напрямки роботи Національного банку України у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

4.11. Споживач фінансових послуг має право звернутись зі зверненням до Національного банку України. Перелік контактних даних розміщено в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

4.12. Посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку України <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>.

4.13. Посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

4.14. Контакти Національного банку України:

| | |
|----------------------------|--|
| Адреса | Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601. Для подання письмових звернень громадян: вул. Андріївська, 1, м. Київ (приймання здійснюється через шафу для документів, що установлена в доступному для відвідувачів місці). |
| Номер контактного телефону | 0 800 505 240 |
| Адреса електронної пошти | Для електронного звернення: nbu@bank.gov.ua |
| Адреса вебсайта | https://bank.gov.ua/ |

4.15. Споживач фінансових послуг має право в порядку, встановленому процесуальним законодавством, звернутися до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав, свобод чи законних інтересів. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання позову до суду.

5. Контроль кредитної спілки за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

5.1. Кредитна спілка до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості залучає лише працівників кредитної спілки та членів органів управління кредитної спілки. Кредитна спілка не залучає третіх осіб до надання фінансових послуг.

5.2. У разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості кредитна спілка зобов'язана внести зміни до цього Порядку та визначити порядок контролю кредитної спілки за діями колекторської компанії, залученої для врегулювання простроченої заборгованості.

5.3. Працівники кредитної спілки та члени органів управління кредитної спілки, які залучаються до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості у період трудових відносин з кредитною спілкою (перебування на посадах в органах управління) і протягом трьох років після їх закінчення зобов'язані:

- не розголошувати інформацію з обмеженим доступом кредитної спілки, яка буде їм довірена або стане відома у зв'язку із виконанням трудових обов'язків чи перебуванням на посаді в органах управління;
- не розголошувати інформацію, що міститься в базах персональних даних;
- не поширювати і не використовувати в своїх інтересах чи в інтересах третіх осіб інформацію з обмеженим доступом кредитної спілки без згоди голови правління та осіб, яких вона стосується;
- вживати необхідних заходів з метою забезпечення збереження інформації з обмеженим доступом;
- негайно повідомляти голову правління кредитної спілки про усі спроби третіх осіб одержати інформацію з обмеженим доступом;
- зберігати інформацію з обмеженим доступом членів кредитної спілки, фізичних та юридичних осіб, з якими кредитною спілкою встановлено договірні чи інші ділові стосунки;
- не використовувати інформацію з обмеженим доступом кредитної спілки для здійснення будь-якої діяльності, що може завдати шкоду інтересам кредитної спілки чи її членів;
- у випадку звільнення всі носії інформації, які містять персональні дані та конфіденційну інформацію кредитної спілки (рукописи, чернетки, креслення, магнітні стрічки, фотокартки, диски, дискети, роздруківки на принтері, кіно-, фотонегативи і позитиви та ін.), що знаходяться у їхньому розпорядженні у зв'язку з виконанням посадових чи службових обов'язків у кредитній спілці, передати голові правління кредитної спілки;
- про втрату або нестачу носіїв конфіденційної інформації, бази персональних даних, документів з обмеженим доступом, посвідчень, пропусків, ключів від режимних приміщень, сховищ, шаф, сейфів, особистих печаток та про інші факти, що можуть призвести до розголошення конфіденційної інформації кредитної спілки, а також про причини та умови можливого витоку таких відомостей негайно повідомити голову правління кредитної спілки.

5.4. Керівники та працівники кредитної спілки під час вступу на посаду підписують зобов'язання про нерозголошення інформації з обмеженим доступом та збереження таємниці фінансової послуги.

5.5. Керівники кредитної спілки зобов'язані не розголошувати та не використовувати з вигодою для себе чи для третіх осіб інформацію, що становить таємницю фінансової послуги, яка стала їм відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків, крім випадків, визначених законодавством України.

5.6. Врегулювання простроченої заборгованості кредитної спілки здійснюється в порядку, що передбачений статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування» та Положенням про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, що затверджено постановою правління Національного банку України 09 липня 2021 року №79.

6. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг

6.1. У питаннях захисту персональних даних, кредитна спілка керується нормами Закону України «Про захист персональних даних».

6.2. Кредитна спілка здійснює захист персональних даних від випадків втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного розголошення, збирання, знищення чи доступу до персональних даних шляхом:

- обмеження кола осіб, що мають доступ до них;
- організації спеціального діловодства з окремими документами, що містять персональні дані;
- застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв персональних даних;
- застосування застережень щодо збереження та захисту персональних даних, а також відповідальності за її розголошення.

6.3. Кредитна спілка веде облік спроб та фактів несанкціонованих та/або незаконних дій з обробки персональних даних.

6.4. Кредитна спілка визначає рівень доступу працівників та членів органів управління до персональних даних відповідно до їх професійних чи службових або трудових обов'язків.

6.5. Кредитна спілка обробляє персональні дані в складі облікових систем, у яких забезпечується захист персональних даних відповідно до вимог законодавства України.

6.6. Працівники кредитної спілки допускаються до обробки персональних даних лише після їх авторизації та ідентифікації (логін, пароль).

6.7. Доступ осіб, які не пройшли процедуру ідентифікації та/або автентифікації блокується.

6.8. Голова правління кредитної спілки та визначена ним відповідальна особа забезпечують захист персональних даних у формі картотек (на паперових носіях) від несанкціонованого доступу.

6.9. До роботи з картотеками персональних даних допускаються лише працівники, до посадових обов'язків яких належать функції з обробки даних в облікових системах за умови надання письмового зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

6.10. Особа, на яку кредитною спілкою покладена організація роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці призначається наказом голови правління кредитної спілки.

6.11. Відповідальна особа відповідно до покладених завдань:

- забезпечує реалізацію прав суб'єктів персональних даних;
- користується доступом до будь-яких даних, які обробляються кредитною спілкою та до всіх приміщень кредитної спілки, де здійснюється така обробка;
- забезпечує ознайомлення працівників кредитної спілки з вимогами законодавства про захист персональних даних, зокрема щодо їхнього обов'язку не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням професійних, службових чи трудових обов'язків;
- забезпечує організацію обробки персональних даних працівниками кредитної спілки відповідно до їх професійних, службових чи трудових обов'язків в обсязі, необхідному для виконання таких обов'язків;
- організовує роботу з обробки запитів щодо доступу до персональних даних суб'єктів відносин, пов'язаних з обробкою персональних даних;
- забезпечує доступ суб'єктів персональних даних до власних персональних даних;
- інформує голову правління кредитної спілки про заходи, яких необхідно вжити для приведення складу персональних даних та процедур їх обробки у відповідність до Закону України «Про захист персональних даних»;
- інформує голову правління кредитної спілки про порушення встановлених процедур з обробки персональних даних;
- фіксує факти порушень режиму захисту персональних даних;
- аналізує загрози безпеці персональних даних;
- проводить регулярне навчання співробітників, які працюють з персональними даними, у тому числі шляхом самопідготовки;
- виконує інші повноваження у сфері захисту персональних даних.

6.12. Інші питання порядку захисту персональних даних споживачів фінансових послуг

врегульовано у внутрішньому документі кредитної спілки з питань обробки та захисту персональних даних.

7. Прикінцеві положення

7.1. Цей Порядок набирає чинності на наступний день після затвердження наглядовою радою кредитної спілки.

7.2. Кредитна спілка, за необхідності, переглядає цей Порядок з метою забезпечення його ефективності та приведення до вимог чинного законодавства України.

7.3. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наглядовою радою шляхом викладення Порядку в новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції документу.

7.4. У випадку невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України або нормативно-правовим актам Національного банку України, цей Порядок буде діяти лише в частині, яка не суперечить законодавству України та нормативним актам Національного банку України.

7.5. Питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються нормами чинного законодавства України та іншими внутрішніми документами кредитної спілки.