

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом Директора ТОВ «ФК «ФАКТОРІНГС»  
№ 1509/4 від 15.09.2022 оку

**ПОРЯДОК**

**взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими  
особами при врегулюванні простроченої заборгованості  
Товариства з обмеженою відповідальністю «ФК  
«ФАКТОРІНГС»  
(вимоги до етичної поведінки)**

**м. Дніпро 2022р.**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розроблений відповідно до вимог Законів України "Про Національний банк України", "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", "Про споживче кредитування" та Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення №170).

1.2. Цей Порядок регулює відносини між працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «ФК «ФАКТОРІНГС» (далі – Товариство) та Позичальником (Боржником), представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, які виникають при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит, які укладаються між Товариством та Позичальниками або первісними кредиторами та Позичальниками.

1.3. Цей Порядок визначає права та обов'язки Товариства при роботі із колекторськими компаніями щодо врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками) за Кредитним договором; вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії Товариства із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані працівниками Товариства заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника (Боржника), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною 2 статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

2.2. **Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - інформування споживача фінансових послуг про вимогу щодо погашення простроченої заборгованості, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит, починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються Товариством, включаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2.3. **Кредитний Договір** – договір про надання споживчого кредиту, що становить домовленість кредитодавця та позичальника, спрямовану на встановлення взаємних прав і обов'язків щодо надання, обслуговування та повернення кредиту.

2.4. **Колекторська компанія** - юридична особа (в тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах Товариства (первісного кредитора або нового кредитора у разі заміни первісного кредитора) відповідно до Договору з Товариством має право здійснювати

врегулювання простроченої заборгованості.

2.5. **Товариство** - фінансова установа - Товариство з обмеженою відповідальністю «ФК «ФАКТОРІНГС», яке здійснює врегулювання простроченої заборгованості зі Позичальником (Боржником).

2.6. **Позичальник (Боржник)** - це фізична особа, з якою Товариством було укладено Кредитний договір.

2.7. **Заборгованість** - несплачена сума кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування кредитом, комісії за видачу кредиту, якщо така передбачена Кредитним договором, а також сума нарахованих, але не сплачених неустойки та платежів за порушення зобов'язань Позичальника за Кредитним договором (в разі порушення зобов'язань за Кредитним договором).

2.8. Невизначені цими Вимогами терміни вживаються згідно чинного законодавства України.

### **3. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ**

3.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та внутрішніми документами, прийнятими Товариством.

3.2. Кредитодавець дотримуються вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону про споживче кредитування та в Положенні №170.

3.3. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України.

3.4. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, беруть на себе співробітники Товариства, шляхом підписання при прийомі на роботу відповідного документу.

### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ**

4.1. Товариство має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Дії, які від імені Товариства вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Товариством, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Товариством, колекторською компанією. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Товариством з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;

- для донесення до Позичальника (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти із ним, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у відповідності до умов Кредитного договору, законодавства та цього Порядку.

4.2. Товариство зобов'язане:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Позичальниками (Боржниками);
- працювати відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні, лояльні та

передові методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цим Порядком;

- повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України;

- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Товариства одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Товариство зобов'язане невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким Кредитним договором;

- забезпечити дотримання цього Порядку фізичними та юридичними особами, які залучені на договірних засадах Товариством до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем;

- розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо Товариством були залучені колекторські компанії для врегулювання заборгованості Позичальника (Боржника) за Кредитним договором).

- використовувати альфа-ім'я кредитодавця для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень), яке відповідає вимогам Положення №170;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, включаючи дані у зв'язку з установам та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, що може використовуватися ним для надання послуг;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони щодо здійснення надмірної взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

- вживати заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя;

- припинити взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;

- забезпечити повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування. Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій; належну якість відео для відеопереговорів; використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових

повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

- надавати інформацію, визначену в п. 5.5 цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 5.8 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи); повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

- на вимогу Позичальника (боржника), представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.5.5 цього Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб; утримуватись від повторної взаємодії за власною ініціативою із Позичальником, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання документів, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.5.5 цього порядку.

## **5. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ТА ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ КРЕДИТОДАВЦЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ**

5.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний враховувати, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування в трудових відносинах, та і після їх завершення.

5.2. Кожен Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства зобов'язаний:

- добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;
- дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;
- дотримуватися загальноприйнятних форм ввічливості в безпосередніх контактах, при взаємодії з Позичальниками (Боржниками);
- намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію і рівень знань;
- дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії із Позичальником (Боржником) його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) та забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій Позичальників (Боржників), їх представників, спадкоємців, майнових поручителів, поручителів із повним дотримання вимог щодо етичної поведінки.

5.3. При здійсненні дій/заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, зобов'язаний діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

5.4. Шляхи взаємодії/комунікації працівників, залучених до роботи із простроченою заборгованістю Товариства із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем:

- безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі).

Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Товариства шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

5.5. Під час першої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства зобов'язаний:

1) на початку розмови повідомити повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) назвати прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

3) стисло донести до Позичальника (Боржника) правову підставу взаємодії (номер Кредитного договору, дату укладення Кредитного договору);

4) повідомити розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором або відповідно до закону.

5.6. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства на вимогу Позичальника (Боржника) зобов'язаний повідомити інформацію про підстави взаємодії з ним.

5.7. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства на вимогу Позичальника (Боржника) щодо надання Позичальнику документів, на підтвердження обставин, передбачених підпунктом 4 пункту 5.5 цього Порядку зобов'язаний звернутися до свого безпосереднього керівника з метою формування відповідного пакету документів для його направлення Позичальнику або іншим особам. Після отримання відповідної вимоги протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) Позичальнику (Боржнику) надаються документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), шляхом надсилання відповідного повідомлення сучасними засобами зв'язку або в інший визначений таким договором спосіб.

Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного

10-денного строку.

5.8. Працівник Товариства під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язаний повідомити:

- 1) повне найменування Товариства;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);
- 3) попередити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;
- 4) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- 5) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

5.9. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 5.8 цього Порядку до етичної поведінки.

5.10. Під час взаємодії з Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, повинен на вимогу Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя повідомляти розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором або відповідно до закону.

5.11. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства на вимогу Позичальника (Боржника), його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України) або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача

фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

5.12. Працівнику, залученому до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника (Боржника), оскільки Кредитні договори не містять згоди Позичальника на взаємодію Кредитодавця з близькими особами Позичальника та третіми особами, а також наступних даних про Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб).

5.13. Працівники, що працюють із простроченою заборгованістю Товариства, та які залучені до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем зобов'язані дотримуватися цього Порядку щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості.

5.14. Працівникам, залученим до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Товариством, які здійснюють безпосередню взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості **ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** (є неприпустим):

1) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

2) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення №170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»;

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, уключаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про



повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

8) вводити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя в оману щодо:

- розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;
- наявності в кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;
- можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України; правового статусу договору про споживчий кредит;
- допустимості періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості; порядку сплати та суми простроченої заборгованості;
- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія, погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України;

13) здійснювати/вчиняти дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також

використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

14) використовувати силу, насильство, погрози, здійснювати незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя та/або його представників та/або членів його сімей;

15) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

16) взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань Кредитним договором;

17) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

18) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя протягом більше 30 хвилин на добу (обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій);

19) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

20) вимагати від Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законом;

21) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або погрожувати вчиненням таких дій;

22) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

23) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником (Боржником) якщо Позичальник (Боржник) письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

24) проводити особисті зустрічі із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем без попереднього погодження таких зустрічей з відповідною особою;

25) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником (Боржником) Кредитного договору з третіми особами та Близькими особами Позичальника (Боржника) (крім його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя);

26) не допускається з ініціативи працівника відділу по роботі із простроченою заборгованістю Товариства взаємодія із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, їх наявність вважається непідтвердженою та у подальшому із зазначеними особами взаємодія допускається.

## **6. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНІСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВКАЗАНИХ ОСІБ ЗА ДОПУЩЕНІ ПОРУШЕННЯ**

6.1. Товариство в особі керівництва в процесі виконання працівниками, залученими до роботи із простроченою заборгованістю, та безпосередній взаємодії з Позичальниками та іншими особами здійснює наступні дії:

- надає для ознайомлення навчальні матеріали працівниками, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- проводить навчання та первинний інструктаж працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- здійснює контроль засвоєння працівниками матеріалу щодо стандартів Товариства щодо порядку взаємодії з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання заборгованості та вимог законодавства і внутрішніх документів Товариства, які регулюють процес взаємодії;
- шляхом здійснення вибіркового перевірок проводиться аналіз відповідності роботи працівників під час взаємодії працівників Товариства з Позичальниками та іншими особами встановленим вимогам та стандартам.

6.2. Кожен працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю, інші працівники Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)) несуть повну персональну відповідальність за кожен такий проступок:

- неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією;
- недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, інструкцій Товариства, цього Порядку, тощо;
- вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного, трудового).

За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).

## **7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ**

7.1. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором мають право:

- Вимагати належного виконання Товариством та працівниками Товариства обов'язків, передбачених чинним законодавством та цим Порядком;
- Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Товариством при врегулюванні простроченої заборгованості має право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання Товариством вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи;
- Інші права, передбачені чинним законодавством та цим Порядком.

7.2. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором зобов'язані:

- Сумлінно користуватись та не зловживати правами, передбаченими чинним законодавством та цим Порядком;
- Користуватись наданими правами в порядку, визначеному чинним законодавством, цим Порядком та іншими внутрішніми документами Товариства.

## **8. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВОМ З ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТИХ ЗУСТРІЧЕЙ**

8.1. Взаємодія Товариства із споживачем, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистих зустрічей можлива виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню.

8.2. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

8.3. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

8.4. Товариство отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає:

1) інформацію про:

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені Товариства, а також правову підставу на вчинення таких дій;
- фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

- необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Товариства (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Товариства).

8.5. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

8.6. Укладення споживачем фінансових послуг Кредитного договору з Товариством або з первісним кредитором не може вважатися згодою Позичальника, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

Працівник Товариства під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитодавця (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Товариства зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.