

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора
ТОВ «КРЕДИТ 911»

від "13" серпня 2021 року № 13082021/1-ВЗ

Радченко О.А



ПОЛОЖЕННЯ
Про порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

1. Розділ 1. Загальні вимоги та мета

- 1.1 Цим Положенням про порядок взаємодії із споживачем, його близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями та особами що надали згоду на взаємодію регулюються норми щодо етичної поведінки під час врегулювання простроченої заборгованості.
- 1.2 Положення дає визначення основним поняттям, що стосуються взаємодії із споживачем, його близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями та особами що надали згоду на взаємодію
- 1.3 Вимоги цього Положення стосуються як співробітників Підприємства, так і власників Підприємства (або їх представників).

2. Розділ 2. Визначення термінів

- 2.1 Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону "Про споживче кредитування".
- 2.2 Договір про споживчий кредит - вид кредитного договору, за яким Кредитодавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором.
- 2.3 Колекторська компанія - юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах Кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким Кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.
- 2.4 Кредитодавець - банк або інша фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати споживчі кредити.
- 2.5 Споживач - фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит;

- 2.6 Близькі особи - члени сім'ї Споживача, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного Споживача.
- 2.7 Інші терміни в цьому Законі вживаються у значенні, наведеному в Цивільному кодексі України, Законі України "Про захист прав споживачів" та законах України з питань регулювання ринків фінансових послуг.
- 3. Розділ 3. Принципи взаємодії із споживачем, 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, при врегулюванні простроченої заборгованості**
- 3.1 Телефонні розмови можуть вестися у часі та місці, які, відповідно до оцінки ситуації, не будуть створювати труднощі боржникові, тобто у робочі дні з 09:00 до 19:00 години. У випадку неможливості контакту із Споживачем у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися у інші дні тижня, але з 09:00 до 17:00 години, якщо це обумовлено законодавством та договором.
- 3.2 Під час першої взаємодії із споживачем, іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариством, колекторська компанія зобов'язані повідомити: повне найменування кредитора, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію; правову підставу взаємодії.
- 3.3 Перший заклик до сплати повинен містити ретельний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.
- 3.4 Брати до уваги прохання боржника про розмову або запланований візит колектора у інший час або в іншому місці, що відрізняється від тих, що описані у п.3.1, за винятком випадків, коли обставини вказують на цілеспрямовані дії боржника, що мають на меті унеможливлення встановлення контакту та розмови.
- 3.5 Розмову необхідно провадити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.
- 3.6 Розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.
- 3.7 У ході розмови намагатися пояснити боржникові мету розмови, а також встановити та вирішити всі неясності або сумніви.
- 3.8 Частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу.
- 3.9 У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на

передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем або новим кредитором.

- 3.10 Товариство, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з іншими особами, персональні дані яких передані Товариству, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.
- 3.11 Колекторська компанія, Товариство на вимогу споживача, третіх осіб зобов'язане протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надіслати запит до Кредитодавця, який повинен надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої статті 25 Закону «Про споживче кредитування», особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.
- 3.12 Кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання або іншу адресу, за якою вона може його знайти, у закритому конверті.

4. Розділ 4. Товариству, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 4.1 За власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, іншими особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених в п.3.10 цього положення.
- 4.2 При врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:
- щодо графіка його роботи;
 - щодо місця та часу відпочинку;
 - щодо поїздок у межах та за межі України;
 - щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
 - щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
 - щодо стану здоров'я;
 - щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
 - щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
 - фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

- 4.3 Забороняється здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, третіх осіб 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;
- 4.4 Вводити споживача, третіх осіб в оману щодо:
- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, третіх осіб у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
 - передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - належності Товариства, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариства, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
 - з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
 - взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами 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 за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
 - приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, третім особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
 - використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до споживача, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
 - використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, третім особам 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», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
 - будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
 - вимагати від споживача, третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
 - вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, третіх осіб або погрожувати вчиненням таких дій;

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- проводити особисті зустрічі із споживачем, іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

4.5 З ініціативи Товариства, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, іншими особами 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.

4.6 У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених частиною 4.5 цього положення, їх наявність вважається непідтвердженою.

5. Розділ 5. Порядок подання скарг у разі порушень умов цього положення

5.1 Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Товариства чи колекторської компанії було допущено порушення вимог, встановлених ст. 25 Закону щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), споживач, інші 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:

Адреса для листування: 25009, м. Кропивницький, вул. Соборна, буд.20

Телефон: 0 800 75 10 41

Веб-сторінка: <http://credit911.net.ua/>

Адреса електронної пошти: NBU@credit911.net.ua

Директор – Радченко Олена Анатоліївна