

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Директора

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК «ШЕФА ФІНАНСС»

№ 1/17 від 22 травня 2024 р.

Директор



М.П. ЮРИДИЧСЬКО

ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок визначає порядок здійснення взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ШЕФА ФІНАНС» (далі – Товариство) із споживачами фінансових послуг та іншими особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит, при врегулюванні простроченої заборгованості та здійснення контролю за діями працівників, які здійснюють таку взаємодію.

1.2. Цей Порядок розроблено відповідно до Закону України «Про споживче кредитування», 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 №170 від 04.08.2022 року (далі – Положення) та Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29.12.2023 року №199.

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у таких значеннях:

Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором позики.

Договір про споживчий кредит – вид кредитного договору, за яким кредитор надає 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.

Електронна позначка часу – електронні дані, які пов'язують інші електронні дані з конкретним моментом часу для засвідчення наявності цих електронних даних на цей момент часу.

Електронний підпис одноразовим ідентифікатором – дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних

особою, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються іншій стороні цього договору.

Заборгованість – грошові кошти, що підлягають сплаті Позичальником Позикодавцю за Договором позики, включаючи суму позики, суму нарахованих, але несплачених процентів за користування позикою та процентів на прострочену позику.

Інформаційно-телекомунікаційна система – організаційно-технічна сукупність інформаційних та телекомунікаційних систем Товариства, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле; слугує для забезпечення господарської діяльності Товариства у сфері електронної комерції.

Кваліфікований електронний підпис – удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа.

Працівники – працівники Товариства, посадовими обов'язками яких передбачено здійснення заходів щодо врегулювання простроченої заборгованості за договорами позики, укладеними в ІТС Товариства.

Споживач (клієнт) – фізична особа, яка уклала з Товариством договір позики.

2. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ У ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ

2.1. Договір позики може укладатися у письмовій формі, після ідентифікації Позичальника, у офісі Позичкодавця, скріплюється підписом Позичальника, та підписом Директора, або уповноваженої особи Позичкодавця, у трьох екземплярах два екземпляра Позичкодавцю та один Позичальнику

2.2. Договір позики також може укладатися в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства в порядку, передбаченому Законом України «Про електронну комерцію» шляхом попереднього розміщення Товариством в Особистому кабінеті Позичальника договору позики для вивчення та прийняття його умов Позичальником шляхом введення одноразового ідентифікатора з метою підписання запропонованого Товариством договору у відповідне поле.

2.3. Порядок створення та накладення підписів Сторонами:

1) Направлення Товариством одноразового ідентифікатора на контактний номер телефону, зареєстрований Позичальником в Особистому кабінеті для підписання договору позики;

2) Підписання договору позики Позичальником електронним підписом одноразовим ідентифікатором шляхом введення його значення у відповідне поле;

3) Підписання договору позики уповноваженим представником Товариства кваліфікованим електронним підписом з кваліфікованою електронною позначкою часу.

2.4. КЕП є обов'язковим реквізитом електронного договору. Накладанням КЕП завершується створення електронного договору.

2.5. Договір укладається в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства – вебсайт <https://shefa-finance.com/>

2.6. Часом укладення договору є значення кваліфікованої електронної позначки часу для кваліфікованого електронного підпису уповноваженого представника Товариства.

3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА

ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

3.1. Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості після спливу пільгового періоду на погашення заборгованості за договором позики – з 4-го дня прострочення виконання зобов'язань споживачем.

3.2. Товариство як позикодавець за укладеними договорами позики при врегулюванні простроченої заборгованості повністю дотримується вимог щодо етичної поведінки, встановлених Законом України «Про споживче кредитування», а також додаткових вимог, встановлених Положенням.

Витяг з Закону України «Про споживче кредитування»:

Стаття 25. *Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)*

1. *Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії 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 може здійснюватися виключно шляхом:*

1) *безпосередньої взаємодії (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;*

2) *надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;*

3) *надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.*

2. *Під час першої 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, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:*

1) *повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;*

2) *прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;*

3) *правову підставу взаємодії;*

4) *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 договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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 кредитором або новим кредитором.

3. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій цієї статті (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитором на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої цієї статті, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтверджених документів, передбачених абзацом першим цієї частини. Кредитором не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтверджених документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтверджених документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтверджених документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтверджені документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

4. Кредитором, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої 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, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію 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 (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

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

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії 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, 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:

- 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 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 (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).

5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя 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;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми 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;

3) з власної ініціативи взаємодіяти 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, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти 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, 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;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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;

8) 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;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, 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;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) 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;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

6. Кредитодавець, новий кредитор, 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 третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, 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.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний 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 договором про споживчий кредит.

7. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які

надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитором, новим кредитором, колекторською компанією.

8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

9. З ініціативи кредитодавця, 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, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

3.3. Товариство отримує від споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

3.4. Товариство під час безпосередньої взаємодії вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

3.5. Товариство припиняє 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.

3.6. При врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

- 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 (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 Товариства;

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

8) вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності в Товариства 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;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

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 (уключаючи 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.

3.7. Під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, Товариство повідомляє:

- 1) повне найменування Товариства;
- 2) власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону];
- 3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- 4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства.

3.8. При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство дотримується вимог, встановлених пунктом 6² Розділу IV ЗУ «Про споживче кредитування» щодо припинення взаємодії за власною ініціативою на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування із споживачем та іншими особами за договорами позики, в яких позичальник належить до однієї із захищених категорій осіб, визначених зазначеним пунктом.

3.9. Товариство припиняє взаємодію з особами, зазначеними у абзацах другому - восьмому пункту 6² Розділу IV ЗУ «Про споживче кредитування», невідкладно після отримання відповідного повідомлення разом з підтвердними документами.

Звернення щодо належності особи до захищеної категорії осіб розглядаються Товариством першочергово.

4. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ЗГОДИ ТРЕТІХ ОСІБ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

4.1. Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором позики при врегулюванні простроченої заборгованості

взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит.

4.2. Товариство під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

4.3. Товариство для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надає їй таку інформацію:

- 1) повне найменування Товариства;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати Товариству відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права.

Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство негайно припиняє здійснення такої обробки та, відповідно, не здійснює будь-якої взаємодії з такою особою в подальшому.

4.4. Товариство приймає відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

5. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАЦІВНИКАМИ ТОВАРИСТВА ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЙОГО НЕДОТРИМАННЯ

5.1. Працівники Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості несуть персональну відповідальність за дотримання цього Порядку.

5.2. Контроль за дотриманням працівниками Товариства цього Порядку в процесі врегулювання простроченої заборгованості за договорами позики здійснюється особами, до посадових обов'язків яких входить здійснення такого контролю або за розпорядженням директора Товариства.

5.3. Товариство здійснює контроль за дотриманням відповідними працівниками вимог цього Порядку шляхом:

- розгляду та постійного аналізу усіх отриманих звернень про порушення прав клієнтів та інших осіб при здійсненні врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі листів Національного банку України щодо розгляду звернень/скарг споживачів та інших осіб на дії Товариства;
- аналізу здійснених працівниками безпосередніх взаємодій, фіксування яких здійснюється Товариством в порядку, визначеному чинним законодавством України;

- проведення планових та позапланових навчань, в тому числі практичних занять щодо реалізації вимог щодо взаємодії;
- інших заходів, що дозволяють здійснювати такий контроль.

5.4. У випадку підтвердження факту порушення працівником вимог щодо етичної поведінки, Товариство може застосувати дисциплінарну відповідальність до такого працівника.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

6.1. Товариство вживає заходи щодо забезпечення захисту персональних даних на всіх етапах їх обробки, у тому числі за допомогою організаційних та технічних заходів.

6.2. Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання їх випадкових втрати, пошкодження або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення, розголошення чи доступу до персональних даних.

6.3. Володілець персональних даних самостійно визначає перелік і склад заходів, спрямованих на безпеку обробки персональних даних, з урахуванням вимог законодавства у сферах захисту персональних даних, інформаційної безпеки.

6.4. Організаційні заходи охоплюють:

- 1) визначення порядку доступу до персональних даних працівників Товариства;
- 2) розробку плану дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій;
- 3) регулярне навчання співробітників, які працюють з персональними даними.

6.5. Також Товариством розроблено План дій на випадок несанкціонованого доступу до персональних даних, пошкодження технічного обладнання, виникнення надзвичайних ситуацій.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Всі працівники Товариства, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язані знати та дотримуватись Порядку взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

7.2. Товариство здійснює постійний контроль за дотриманням працівниками Товариства встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із клієнтами та іншими особами, в тому числі щодо взаємодії з позичальниками при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).