

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказ № 01 від 22.05.24 р.
Директор ТОВ «ЕСКРОУ КАПІТАЛ»
Скрипник Н.В.



Положення
про порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при
врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЕСКРОУ КАПІТАЛ»

Київ - 2024

ЗМІСТ

1.	Загальні положення.....	3
2.	Визначення термінів.....	3-5
3.	Норми поведінки працівників Товариства під час взаємодії із споживачами та іншими особами.....	5
4.	Права та обов'язки Товариства та споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості.....	6-7
5.	Порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.....	7-9
6.	Вимоги щодо взаємодії із споживачем та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.....	9-10
7.	Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.....	10-13
8.	Недозволені та заборонені методи взаємодії із споживачем та іншими особами...	13-16
9.	Відповідальність за порушення норм етичної поведінки.....	16-17
10.	Заходи із запобігання порушення прав споживачів.....	17
11.	Внесення змін та доповнень до цього положення.....	17-18

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) (надалі – Положення) – є внутрішнім нормативним документом Товариства з обмеженою відповідальністю «ЕСКРОУ КАПІТАЛ» (надалі – Кредитодавець), розроблений відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», Постанови Національного Банку України №79 від 09.07.202 року, Постанови Національного Банку України №170 від 04.08.2022 року, та інших нормативно-правових актів у сфері регулювання ринків фінансових послуг, з метою впровадження загальноприйнятих принципів і стандартів (правил) поведінки працівників Товариства під час взаємодії із споживачем та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Положення визначає етичні цінності, принципи та правила поведінки Товариства, стандарти професійної поведінки, установлює правила запобігання неприйнятній поведінці чи порушень діяльності працівниками Товариства під час взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.3. Вимоги цього Положення розповсюджуються та є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які взаємодіють зі споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.4. Положення розроблено з метою впровадження високих стандартів поведінки при здійсненні будь-якого виду взаємодії зі споживачем фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке фізичної особи; 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 кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи 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

2.2. засіб зв'язку (засіб телекомунікації) - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

2.3. згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію) - добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи,

взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування;

2.4. надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Положенням;

2.5. функція (сервіс) автоматичного додзвону - спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає:

використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

2.6. Договір про споживчий кредит/Кредитний договір - вид кредитного договору, за яким Товариствозобов'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.

2.7. Товариство - фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати фінансові послуги в тому числі споживчі кредити.

2.8. Новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

2.9. Позичальник/Боржник - фізична особа, яка є стороною укладеного з Кредитодавцем кредитного договору та має невиконані кредитні зобов'язання за ним.

2.10. Споживач - фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит.

2.11. Споживче кредитування - правовідносини щодо надання, обслуговування та повернення споживчого кредиту

2.12. Споживчий кредит (кредит) - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

2.13. Інші особи - фізичні особи, які пов'язані з позичальником сімейними, родинними зв'язками, особистими, діловими, професійними, або іншими стосунками у соціальному побуті із позичальником, а також особи, які проживали або проживають з позичальником за однією адресою.

2.14. Близькі особи - це члени сім'ї споживача/позичальника, а саме особа, яка перебуває у шлюбі із споживачем/позичальником, та діти зазначеного суб'єкта до досягнення ними повноліття - незалежно від спільного проживання із суб'єктом, будь-які особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки із споживачем/позичальником (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких не мають характеру сімейних), у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі, 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 споживача/позичальника.

2.15. Невизначені цим Положенням терміни вживаються у значенні, наведеному в Цивільному кодексі України, в законах України та інших нормативно-правових актах з питань регулювання ринків фінансових послуг.

3. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ПІД ЧАС ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ

3.1. Кожен працівник Товариства, який взаємодіє зі споживачем фінансових послуг та іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості зобов'язаний:

3.1.1. добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;

3.1.2. дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;

3.1.3. дотримуватися загальноприйнятих форм ввічливості в безпосередніх контактах під час взаємодії із споживачем фінансових послуг;

3.1.4. дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії зі споживачем фінансових послуг під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки);

3.1.5. забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг із повним дотриманням вимог щодо етичної поведінки;

3.1.6. при здійсненні дій/заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу;

3.1.7. виконувати усі необхідні дії для врегулювання простроченої заборгованості, дотримуючись вимог чинного законодавства України під час взаємодії зі споживачем та іншими особами, спілкуватися з цими особами в спосіб, що забезпечує охорону їх інтересів, шанобливо ставлячись до прав таких осіб.

3.2. Працівники Товариства при виконанні своїх посадових обов'язків зобов'язані діяти професійно, дотримуватись норм чинного законодавства щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості, вимог цього Положення, а також принципів публічного спілкування, трактуючи діяльність на фінансовому ринку, як зобов'язання до застосування найвищих стандартів моральних та етичних вимог щодо взаємодії зі споживачами/позичальниками та іншими особами.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

4.1. Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

4.2. 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 Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем/позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Кредитодавцем з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;

- звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування», з метою інформування про необхідність виконання споживачем/позичальником зобов'язань за Кредитним договором, якщо таке право прямо передбачено умовами Кредитного договору;

- повідомляти інформацію про укладення споживачем/позичальником 5 кредитного договору, його умови стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію;

- передавати інформацію про прострочену заборгованість близьким особам споживача/позичальника із дотриманням вимог частини шостої статті 25 «Про споживче кредитування», за умови наявності у кредитному договорі волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації.

- для донесення до споживача/позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю позичальником (боржником) у процесі укладення, виконання та припинення Кредитного договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю покладається на позичальника (боржника).

4.3. Товариство зобов'язане: - повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України;

- розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні

простроченої заборгованості, а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України; - якщо під час першої взаємодії з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, негайно припинити здійснення такої обробки. 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;

- здійснювати свою діяльність відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні, лояльні та передові методи врегулювання простроченої заборгованості, а також дотримуватися встановлених норм и вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), передбачених вимогами чинного законодавства, та цим Положенням.

5. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

5.1. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживач фінансових послуг передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі - інформаційне повідомлення), повинна включати:

1) перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України (далі - розмір простроченої заборгованості);

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

5.2. Товариство, отримує підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

5.3. Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитором не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

5.4. Товариство, отримує персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому в пункті 14 розділу II цього Положення, якщо споживач скористався правом, передбаченим в абзаці першому пункту 16 розділу II цього Положення.

5.5. 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.

5.6. 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 надають їй таку інформацію:

- 1) своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;
- 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 кредитором, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

5.7. Товариство, отримує згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Товариство, зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

5.8. Товариство, зобов'язане приймати 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.

Товариство, невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

6. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

6.1. Взаємодія Товариства із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 Товариства, 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.

6.2. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариствооднозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

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 7 платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до кредитного договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які

надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

6.3. Товариство на вимогу споживача, його близьких осіб, 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 пункту 5.2 цього Положення, особисто або шляхом направлення листа на зазначену у кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

7. ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШОЮ ОСОБОЮ ТЕХНІЧНИМИ ЗАСОБАМИ

7.1. Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з кредитором, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією 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.

7.2. Товариство зобов'язане 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відеота/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

7.3. Товариство зобов'язане попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про фіксування безпосередньої взаємодії.

7.4. Товариство зобов'язане 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

7.5. Товариство здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг та іншими особами, включаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Товариства, нового кредитора або колекторської компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

7.5.1. взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;

7.5.2. номер телефону та інші дані, надані споживачем фінансових послуг і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;

7.5.3. немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання споживачем фінансових послуг.

7.6. Товариство здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

7.7. Товариство під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряє:

7.7.1. годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;

7.7.2. наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;

7.7.3. працездатність технічного засобу, тестують фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

7.8. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

7.9. Товариство перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

7.10. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

7.10.1. повне найменування та код за ЄДРПОУ Товариства;

7.10.2. прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікують таку особу;

7.10.3. споживача фінансових послуг або іншу особу, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби – інші відомості про особу з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному застосунку (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія];

7.10.4. дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

7.10.5. місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;

7.10.6. програмне забезпечення або технології без залучення працівників Товариства та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7.10.7. реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;

7.10.8. коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

7.10.9. здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);

7.10.10. надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу споживача фінансових послуг, інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

7.11. Інформація, зазначена у підпункті 5.6.10 цього Положення, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

7.12. Товариство веде облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

7.13. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних Кредитодавцем під час врегулювання простроченої заборгованості.

7.14. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в абзаці першому пункту 9 розділу I цього Положення, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи.

7.15. 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.

Фіксування безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

7.16. Товариство, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи.

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.

7.17. Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного дозвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного дозвону та належить до безпосередньої взаємодії.

8. НЕДОЗВОЛЕНІ ТА ЗАБОРОНЕНІ МЕТОДИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ

8.1. Кредитодавцю 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 кредитним договором 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 кредитним договором 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

8.2. Кредитодавцю до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які 10 надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

8.2.1. 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;

8.2.2 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 Товариства до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

8.2.3. 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;

8.2.4. взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

8.2.5. 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої її надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

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

8.2.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

8.2.8. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

8.2.9. 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 кредитним договором або законом;

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

8.2.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

8.2.12. 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. Товариство встановлює зв'язок тільки з представником споживача або його близькими особами, у разі, якщо споживач/позичальник письмово (у паперовому або електронному вигляді), шляхом надання всіх необхідних документів, повідомив Товариства, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник. Для підтвердження повноважень представника на взаємодію з Кредитодавцем стосовно врегулювання простроченої заборгованості надаються належним чином засвідчені копії наступних документів: - нотаріально посвідченої довіреності (у разі представлення інтересів споживача іншою фізичною особою); 12 - свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю; договору про надання правової допомоги; ордеру адвоката на надання правничої (правової) допомоги або доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги (у разі представлення інтересів споживача адвокатом); - договору про надання правової допомоги з юридичною особою; письмова довіреність на офіційному бланку юридичної особи (у разі представлення інтересів споживача юридичною особою в особі її представника). У разі неподання підтверджуючих документів, то наявність таких обставин є непідтвердженою;

8.2.13. 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;

8.2.14. 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.

8.3. Кредитодавцю 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 кредитним договором або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства.

8.4. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

8.4.1. є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;

8.4.2. перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;

8.4.3. є особою з інвалідністю I групи;

8.4.4. є неповнолітньою особою. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом Положення, їх наявність вважається непідтверженою.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ НОРМ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

9.1. Кожен працівник Товариства несе персональну відповідальність за:

9.1.1. неухильне дотримання вимог цього Положення;

9.1.2. неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків;

9.1.3. недотримання чинного законодавства України, інших нормативних актів, внутрішніх положень та інструкцій;

9.1.4. вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного, тощо).

9.2. Порухення правил Положення про порядок взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до припинення трудових або будь-яких інших відносин із Кредитодавцем.

9.3. Працівники несуть персональну відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

9.4. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Національний банк України має право у встановленому ним порядку застосувати такі заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню:

9.4.1. направити Кредитодавцю письмове застереження з вимогою про усунення виявленого порушення та/або вжиття заходів для недопущення такого порушення у подальшій діяльності;

9.4.2. тимчасово зупинити або відкликати (анулювати) ліцензію Товариства на провадження діяльності з надання фінансових послуг.

9.5. Товариство несе перед споживачем відповідальність за завдану його неправомірними діями шкоду у порядку, встановленому законом.

10. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

10.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та законодавством України. Товариство своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.

10.2. Товариство будує відносини зі споживачами фінансових послуг на взаємній довірі, повазі і рівноправності та надає перевагу переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей і суперечок.

10.3. У разі надходження скарг від споживачів та інших осіб, працівники Товариства (у межах своїх повноважень) ретельно вивчають скаргу та здійснюють розслідування інциденту, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми.

10.4. Для зручності, споживач фінансових послуг має можливість надати звернення будь-яким з наступних способів:

10.4.1. телефоном (звернення на спеціальну телефонну лінію Товариства):

10.4.2. листом – направити засобами поштового зв'язку письмове звернення на адресу Товариства;

10.4.3. електронним листом (електронне звернення) на електронну адресу Товариства.

10.5. Товариство забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм та правил фінансового чи операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг, а також шляхом забезпечення гарантії недоторканості прав споживачів фінансових послуг.

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

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

11. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО ЦЬОГО ПОЛОЖЕННЯ

11.1. У випадку, якщо Національний банк України у межах своєї компетенції встановить додаткові вимоги до взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), та/або будуть внесені зміни чи доповнення до законодавства України, тоді Товариство зобов'язується у строк передбачений чинним законодавством України забезпечити внесення відповідних змін та/або доповнень до цього Положення.

11.2. З метою забезпечення дотримання актуального Положення про порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) посадові особи Товариства доводять до відома інших працівників про внесення відповідних змін та/або доповнень, шляхом викладення цього Положення в новій редакції.