

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом ТОВ «ФК «ВЕРОНА»

19 липня 2021 року № 5

Директор



О. І. Хлебнікова

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при
врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВЕРОНА»

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 «Фінансова компанія «Верона» (надалі – Кредитодавець), розроблений відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про захист персональних даних», нормативно-правових актів Національного банку України 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 Кредитодавця, стандарти професійної поведінки, установлює правила запобігання неприйнятній поведінці чи порушень діяльності працівниками Кредитодавця 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 Кредитодавця, 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. **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 цього Закону. Заходи, здійснювані Фондом гарантування вкладів фізичних осіб у процесі виведення неплатоспроможних банків з ринку і ліквідації банків в частині роботи з простроченою заборгованістю споживача, не є врегулюванням простроченої заборгованості.

2.2. **Договір про споживчий кредит/Кредитний договір** - 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. **Кредитодавець** - банк або інша фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати споживчі кредити.

2.4. **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».

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

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

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

2.8. **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.

2.9. **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.

2.10. **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.

2.11. 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 КРЕДИТОДАВЦЯ ПІД ЧАС ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ

3.1. Кожен працівник Кредитодавця, 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 Кредитодавця 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 КРЕДИТОДАВЦЯ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

4.1. Кредитодавець має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Дії, які від імені Кредитодавця 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

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

- здійснювати обробку виключно персональних даних 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, обов'язок з обробки яких покладений на Кредитодавця законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.2. Кредитодавець зобов'язаний:

- 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 Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець 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 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. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

5.1. Взаємодія Кредитодавця 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 Кредитодавця, 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.

5.2. 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 Кредитодавець зобов'язаний 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 Кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;

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 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.

5.3. Кредитодавець 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.

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

6.1. Кредитодавець зобов'язаний 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 відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

6.2. Кредитодавець зобов'язаний 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.

6.3. Кредитодавець зобов'язаний 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.

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

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

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

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

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

6.6. Кредитодавець під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряє:

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

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

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

6.7. 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.

6.8. Кредитодавець перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

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

6.9.1. повне найменування та код за ЄДРПОУ Кредитодавця;

6.9.2. 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 Кредитодавець однозначно ідентифікують таку особу;

6.9.3. 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];

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

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

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

6.9.7. 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;

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

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

6.9.10. 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).

6.10. 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.

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

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

7.1. 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).

7.2. 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

надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

7.2.1. 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;

7.2.2 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 Кредитодавця 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;

7.2.3. 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;

7.2.4. 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;

7.2.5. приховувати інформацію про номер контактної 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

надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

7.2.6. 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;

7.2.7. 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;

7.2.8. 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;

7.2.9. 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;

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

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

7.2.12. 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. Кредитодавець 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 Кредитодавця, 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);

- 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;

7.2.13. 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;

7.2.14. 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.

7.3. 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 Кредитодавця.

7.4. З ініціативи Кредитодавця 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:

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

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

7.4.3. є особою з інвалідністю I групи;

7.4.4. є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом Положення, їх наявність вважається непідтвердженою.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ НОРМ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

8.1. Кожен працівник Кредитодавця несе персональну відповідальність за:

8.1.1. неухильне дотримання вимог цього Положення;

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

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

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

8.2. Порушення 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.

8.3. 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.

8.4. 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:

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

8.4.2. накладати відповідно до Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" штраф на Кредитодавця;

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

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

9. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

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

9.2. Кредитодавець 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.

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

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

9.4.1. телефоном (звернення на спеціальну телефонну лінію Кредитодавця);

9.4.2. листом – направити засобами поштового зв'язку письмове звернення на адресу Кредитодавця;

9.4.3. електронним листом (електронне звернення) на електронну адресу Кредитодавця.

9.5. Кредитодавець 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.

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

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

10. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО ЦЬОГО ПОЛОЖЕННЯ

10.1. 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 Кредитодавець зобов'язується у строк передбачений чинним законодавством України забезпечити внесення відповідних змін та/або доповнень до цього Положення.

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