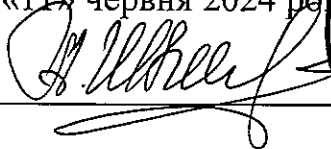


## ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Директора ТОВ «КАПІТАЛРЕСУРС»  
від «11» червня 2024 року



## ПОЛОЖЕННЯ про порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг (нова редакція)

### Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (вимоги до етичної поведінки) (надалі – Положення) – є внутрішнім нормативним документом Товариства з обмеженою відповідальністю «КАПІТАЛРЕСУРС» (надалі – Товариство), розробленим 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», 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.

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, в тому числі 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.

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

### Розділ 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

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. Клієнт - фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа - підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу;

2.12. 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.

### **Розділ 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 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 та іншими особами;

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 з клієнтами, споживачами/позичальниками та іншими особами.

### **Розділ 4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ**

**4.1. Товариство має право:**

4.1.1. залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору.

Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений кредитором, новим кредитором з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним.

4.1.2. 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;

4.1.3. повідомляти інформацію про укладення споживачем Кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача;

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

4.1.5. 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 Товариству/Кредитодавцю споживачем 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).

4.1.6. 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 Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

## **4.2. Товариство зобов'язано:**

4.2.1. розкривати клієнтам визначену законодавством інформацію про умови та порядок його діяльності, що розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті.

Така інформація повинна, зокрема, включати: 1) перелік послуг, що надаються Товариством, порядок та умови їх надання; 2) вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) щодо фінансових послуг залежно від виду фінансової послуги; 3) інформацію про механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.

4.2.2. на вимогу клієнта в порядку, визначеному законодавством, надати таку інформацію: 1) відомості про фінансові показники діяльності Товариства та його економічний стан, які підлягають обов'язковому оприлюдненню; 2) перелік керівників та її відокремлених підрозділів; 3) розмір часток, які знаходяться у власності членів її виконавчого органу, а також перелік осіб, частки яких у статутному капіталі фінансової установи або належна їм кількість акцій фінансової установи перевищують 5 відсотків; 4) іншу інформацію, право на отримання якої визначено законом.

4.2.3. під час надання інформації Клієнту/Споживачу дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів;

4.2.4. під час розкриття інформації дотримуватися вимог законодавства про мови;

4.2.5. розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання 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.

4.2.6. у разі відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати останньому інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

4.2.7. у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості протягом 10 робочих днів з дати залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити споживача у спосіб, визначений ч. 1 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати останньому інформацію про колекторську компанію (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти);

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

4.2.9. 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 невідкладно повідомляє 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.

4.2.10. 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.

### **4.3. Права та обов'язки споживача фінансових послуг**

4.3.1. Споживач фінансових послуг має право заявити вимогу про надання йому особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб, документи, що підтверджують інформацію зазначену у п. 5.2. цього Положення;

4.3.2. Споживач має право отримати запитувані документи протягом часу, визначеного чинним законодавством;

4.3.3. Споживач має право фіксувати взаємодію з Товариством при врегулюванні простроченої заборгованості;

4.3.4. Споживач 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 Товариству/Кредитодавцю.

## **Розділ 5. ВИМОГИ ДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ**

5.1. 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:

5.1.1. 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;

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

5.1.3. надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи, з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

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 Товариство зобов'язано повідомити:

5.2.1. 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;

5.2.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

5.2.3. правову підставу взаємодії;

5.2.4. 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. 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 п. 5.2. цього Положення, (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.

5.4. Кредитодавець 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 п.п. 5.2.4. цього Положення, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

5.5. 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 підтвердних документів, передбачених п. 5.3. цього Положення.

5.6. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 5.4. цього Положення.

5.7. Для цілей п.п. 5.5., 5.6. цього Положення моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

5.7.1. момент отримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

5.7.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

5.8. Під час першої взаємодії з третіми особами Товариство отримує від кожної такої особи згоду на взаємодію.

Отримання згоди на взаємодію можливе 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.

Відмова третьої особи від взаємодії приймається незалежно від способу та форми надання такої відмови, після чого взаємодія з такою особою невідкладно припиняється.

5.9. Під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

5.9.1. повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування (крім випадків здійснення взаємодії фізичною особою, залученою на договірних засадах для виконання окремих

функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг);

5.9.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство/ Кредитодавець/ Новий кредитор/ Колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію;

5.9.3. мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

5.9.4. про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

5.10. Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в п. 5.9. цього Положення, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

5.11. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в п.п. 5.9.1.-5.9.3. п. 5.9. цього Положення.

## **Розділ 6. ЗАБОРОНЕНІ МЕТОДИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ**

6.1. Працівникам Товариства 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:

- 6.1.1. щодо графіка його роботи;
- 6.1.2. щодо місця та часу відпочинку;
- 6.1.3. щодо поїздок у межах та за межі України;
- 6.1.4. щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 6.1.5. щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6.1.6. щодо стану здоров'я;
- 6.1.7. щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 6.1.8. щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 6.1.9. 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).

6.2. Під час безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

6.2.1. 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;

6.2.2. використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

6.2.3. повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості;

6.2.4. здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

6.2.5. оприлюднювати (публікувати):

- персональні дані споживача, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу;

- інформацію про наявність у споживача простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»;

6.2.6. поширювати інформацію та відомості про особисті майнові та немайнові відносини споживача, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

6.2.7. надавати недостовірну інформацію:

- про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію;

- про повноваження Товариства;

- про здійснення взаємодії від імені Колекторської компанії;

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

6.2.9 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:

- 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;

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

- належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- наявності в Товариства правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача під час взаємодії з іншою особою;

- можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором;

- прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

- правового статусу договору про споживчий кредит;

- допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні;

- порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

6.2.10. 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;

6.2.11. 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.

6.2.12. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6.2.13. 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;

6.2.14. використовувати для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

6.2.15. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

6.2.16. зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто», яке надсилається споживачу, іншій особі будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення;

6.2.17. 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;

6.2.18. 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;

6.2.19. 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);

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

6.2.21. 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);

6.2.22. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця,

поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

6.2.23. 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 Товариство, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

Для підтвердження повноважень представника на взаємодію з Товариством 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.

6.2.24. 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;

6.2.25. 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.

6.2.26. 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.

6.2.27. використовувати гіперпосилання на веб-сторінку, де розміщено інформацію для всіх подальших взаємодій (окрім першої), якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

6.2.28. проведення особистих зустрічей з особами, взаємодія з якими не

передбачена договором та/або які не надали згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі);

6.2.29. завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п. 5.2. цього положення (під час першої взаємодії) або в пункті 5.9. цього Положення (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування.

6.3. 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.

6.4. 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:

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

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

6.4.3. є особою з інвалідністю I групи;

6.4.4. є неповнолітньою особою (особою віком до 18 років).

6.5. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених п. 6.4. цього Положення, їх наявність вважається не підтвердженою.

## **Розділ 7. ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШОЮ ОСОБОЮ ТЕХНІЧНИМИ ЗАСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

7.1. 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, за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

7.2. Товариство зобов'язане попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб про фіксування безпосередньої взаємодії.

7.3. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем його близькими особами, представником,

спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.7. 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.

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

7.9. 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, включаючи їх дату та час.

7.10. 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 під час врегулювання простроченої заборгованості.

7.11. Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Товариством при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію.

## **8. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ, ІНШИХ ОСІБ ПІД ЧАС ВЗАЄМОДІЇ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ.**

8.1. Взаємодія та врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами та законодавством України.

Товариство у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.

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

8.3. 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.

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

8.4.1. за телефонним дзвінком (звернення на номер телефону Товариства);

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

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

8.4.4. особистим зверненням за місцезнаходженням Товариства.

8.5. Скарги розглядаються Товариством в порядку та строки передбачені чинним законодавством України.

8.6. Товариство зобов'язане розглянути та надати споживачеві, іншій особі обґрунтовану відповідь на скаргу протягом 30 календарних днів від дати її отримання відповідно до законодавства.

8.7. За результатом розгляду скарг Товариство направляє відповідь споживачу, іншій особі у спосіб в який надійшла скарга, або у спосіб заздалегідь обраний таким споживачем, іншою особою.

8.8. Керівником Товариства приймаються всі необхідні та можливі заходи щодо задоволення скарги чи претензії, якщо така скарга чи претензія буде обґрунтованою відповідно до чинного законодавства України.

8.9. Відповідь Товариства на звернення/скаргу має містити в собі інформацію про задоволення вимог звернення/скарги або відхилення таких вимог (як повністю так і в частині).

8.10. Споживач, інша особа має право звернутись зі зверненням/скаргою до органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг та забезпечують захист прав споживачів фінансових послуг, та їх посадових осіб (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), зокрема, до:

8.10.1. Національного банку України:

- за поштовою адресою: вул. Інститутська буд. 9, м. Київ-8, 01601.

- для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, буд.11-б, м. Київ-8, 01601;

- для подання електронного звернення, шляхом заповнення та надсилання встановлено форми на електронну адресу [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua).

Форму електронного звернення можна завантажити за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>.

- за телефонним дзвінком за номером телефону 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55 (Робочі години: пн–чт 9:00 – 18:00, пт 9:00–16:45);

- за допомогою форми електронного звернення громадянина розміщеного у розділі “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

8.10.2. Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів:

- за телефонним дзвінком за номерами телефонів: (044) 279 12 70 – приймальня; (044) 278 84 60, 278 41 70 – канцелярія;

- шляхом надсилання звернення на електронну адресу: [head@consumer.gov.ua](mailto:head@consumer.gov.ua):

- направлення звернень за поштовою адресою: 01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1.

8.11. 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.

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

8.13. Обов’язок зберігання конфіденційності отриманої інформації даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, покладається на співробітників Товариства, про що складається відповідний документ.

## **Розділ 9. ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.**

9.1. Товариство зобов’язано здійснювати у формах, встановлених Національним банком України, контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та має право вимагати від такої компанії усунення порушень.

9.2. Товариство з метою контролю за додержанням встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав

споживачів, зокрема, при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

9.3. За результатами здійсненого контролю за додержанням встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами, іншими особами, та вивчення, систематизації та узагальнення отриманих звернень про порушення прав споживачів, інших осіб, Товариство вживає заходів із запобігання порушення прав споживачів.

9.4. Товариство достроково в односторонньому порядку розриває договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання Товариством підтвердження інформації про порушення колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

9.5. Товариство повідомляє Національний банк України про закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією, та/або про дострокове припинення (розірвання) такого договору у строки та в порядку, встановлені Національним банком України.

9.6. У разі отримання Товариством від будь-якої особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в його інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, Товариство не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання відповідної пропозиції повідомляє про це Національний банк України у встановленому порядку.

## **Розділ 10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ ТА НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ.**

10.1. Товариство несе відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із законом.

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

10.3. Кожен працівник Товариства повинен бути повідомлений про порядок взаємодії та етичні норми поведінки при взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами, затвердженими цим Положенням.

10.4. Кожен працівник Товариства несе персональну відповідальність за:

10.4.1. неухильне дотримання вимог цього Положення;

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

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

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

10.5. Порухення правил цього Положення може мати наслідком відповідальність згідно з чинним законодавством і внутрішніх наказів Товариства.

10.6. 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:

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

10.6.2. накладити відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» штраф на Товариство;

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

## **Розділ 11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.**

11.1 Дане Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Товариства.

11.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Товариства, пріоритетними є положення Статуту.

