

## **Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості**

Взаємодія Фінансової компанії із споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється 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 Фінансової компанії шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем реєстрації, знаходження, проживання чи перебування клієнта.

1. Під час першої взаємодії із споживачем, іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Фінансова компанія повідомляє:

1) повне найменування Фінансової компанії, 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, іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Фінансова компанія однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Фінансової компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір заборгованості, штрафів/неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору до третіх осіб, інформація про розмір заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність заборгованості таким особам. Розрахунок розміру заборгованості здійснюється Фінансовою компанією.

2. Фінансова компанія на вимогу споживача, інших осіб зобов'язана протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію щодо розміру заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

3. Фінансова компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Фінансова компанія попереджає споживача, інших осіб про таке фіксування.

Фінансова компанія зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, іншими особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Фінансова компанія здійснює обробку виключно персональних даних споживача, інших осіб, обов'язок з обробки яких покладений на Фінансову компанію законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Фінансова компанія не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію щодо графіка його роботи; місця та часу відпочинку; поїздок у межах та за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; інформації, розміщеної в соціальних мережах; стану здоров'я; політичних поглядів та релігійних переконань; членства у партіях та громадських об'єднаннях; фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, інших осіб (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, інших осіб).

4. Фінансовій компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію таких осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, інших осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, інших осіб 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 Фінансової компанії, фізичних та юридичних осіб,

залучених на договірних засадах Фінансовою компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами у період з 21 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного до дзвону до споживача, інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим 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;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором або законом;

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

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено

договором або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

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

5. Фінансова компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Фінансової компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Фінансової компанії покладається на споживача.

6. Дії, які від імені Фінансової компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Фінансовою компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами вважаються вчиненими Фінансовою компанією.

7. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором та зобов'язань за іншими договорами, укладеними з Фінансовою компанією.

8. З ініціативи Фінансової компанії або третьої особи, яка діє від його імені та/або в його інтересах, не допускається безпосередня взаємодія із споживачем, іншими особами, спрямована на повернення простроченої заборгованості з моменту отримання Фінансовою компанією документів, які свідчать, що така особа: є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності; перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я; є особою з інвалідністю I групи; є неповнолітньою особою.

## **Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю**

1. Відступлення права вимоги за договором здійснюється відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених ЗУ "Про споживче кредитування" (далі – Закон).

Фінансова компанія протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону та передбачений договором, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надає інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (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).

2. До нового кредитора переходять передбачені Законом зобов'язання кредитодавця, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

3. Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

**Умови, за яких кредитор, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору;**

Фінансова компанія розпочинає роботу з першого дня прострочення, вживає всі необхідні заходи для стягнення заборгованості. На досудовому Фінансова компанія застосовує наступні інструменти комунікації з боржниками:

- недзвінкові комунікації (SMS-повідомлення, повідомлення в додатках-месенжерах, електронні листи, паперові листи);
- дзвінки (зокрема системи автоматичного до дзвону);
- особисті зустрічі.

У разі відмови боржника від співпраці, відсутності грошових коштів для погашення боргу, Фінансова компанія припиняє відносини з боржником та вживає заходів для примусового стягнення заборгованості, що мають у своєму складі інструменти позасудового та судового врегулювання, щонайменше такі:

1. Претензійно-позовна робота щодо стягнення боргу, предмета застави (за наявності).
2. Вчинення виконавчого напису нотаріуса.
3. Відкриття виконавчого провадження у Державній виконавчій службі або у приватних виконавців.
4. Набуття Фінансовою компанією у власність предмета застави.

З метою підвищення ефективності роботи з простроченою заборгованістю та у випадках економічної недоцільності застосування внутрішніх процедур, Фінансова компанія може залучати до співпраці колекторські компанії.

## Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

Погашення простроченої заборгованості здійснюється в наступній черзі:

- 1) у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;
- 2) у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;
- 3) у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до договору про споживчий кредит.

Спосіб погашення простроченої заборгованості:

1) шляхом безготівкового перерахування на вказаний в договорі (в розділі «Реквізити сторін») про надання коштів у позику поточний рахунок Фінансової компанії із призначенням платежу: погашення заборгованості за договором № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_, або інший рахунок Фінансової компанії, наданий позичальнику додатково.

2) Шляхом внесення коштів в готівковій формі в касу Фінансової компанії із призначенням платежу: погашення заборгованості за договором № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_,

Моментом сплати коштів є момент надходження коштів на поточний рахунок Компанії.