

Затверджено  
Наказом Директора № 2-П  
Від 03 червня 2024 року  
Ольга ПИСКУН



**Положення щодо взаємодії із Споживачем іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БЮРО КРЕДИТНОГО СТЯГНЕННЯ»**

1. Товариства з обмеженою відповідальністю «Бюро кредитного стягнення» (надалі «Компанія») використовує унікальне альфа-ім'я Компанії для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень). Особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовує альфа-ім'я Компанії.

Здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без використання Компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

2. Взаємодія Товариства з обмеженою відповідальністю «Бюро кредитного стягнення» із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

3. Під час першої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник Компанії зобов'язаний повідомити:

1) повне найменування Кредитора, повне найменування 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, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого керівництво Компанії однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про

використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Кредитного договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит 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. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для Компанії здійснюється Кредитором.

4. Компанія на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій 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 Кредитним договором про споживчий кредит спосіб.

Працівник Компанії 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 абзацом першим цієї частини Положення.

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

1) момент отримання Компанією підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення 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 Споживачем раніше зазначеного 10-денного строку.

5. Компанія здійснює 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Працівник Компанії зобов'язаний попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Компанія зберігає 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом п'яти років після такої взаємодії.

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

Компанія при врегулюванні простроченої заборгованості 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 Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, його близьких осіб, представника,

спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

6. Компанія, фізичні та юридичні особи, в разі залучення на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), зазначений у Законі України «Про споживче кредитування».

Працівникам Компанії, фізичним та юридичним особам, в разі залучення на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним 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 Кредитним договором про споживчий кредит

та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Кредитного договору про споживчий кредит;

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

в) належності Кредитора, Компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 19 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Кредитним договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

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

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

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Споживача, крім випадків взаємодії з

особою, стосовно якої Боржник 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 Кредитним договором про споживчий кредит або законом;

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

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

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

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

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

7. Працівники Компанії також зобов'язані дотримуватися додаткових вимог, встановлених Національним банком України щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

8. Працівники Компанії мають право для донесення до Споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитору, Компанії Споживачем у процесі укладення, виконання та припинення Кредитного договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитору, Компанії покладається на Споживача.

Якщо під час першої взаємодії працівника Компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, працівник зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

9. В разі залучення третіх осіб на договірних засадах Компанії, дії, які від імені Компанії вчиняються до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими Компанією.

10. Компанія не покладає 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 про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитора.

11. З ініціативи працівника Компанії або третьої особи, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у

спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цього Положення (безпосередня взаємодія), із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

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

12. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в його інтересах, взаємодіють із Споживачем, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

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

Обмеження, передбачені в абзаці першому пункту 12 цього Положення, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи.

13. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, отримують від Споживача, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

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

14. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до Споживача та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

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

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в його інтересах, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не

враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

16. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від його імені та/або в інтересах Компанії, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи Споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

17. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від його імені та/або в інтересах Компанії, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Споживача, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 28 років.

28. Компанія або третя особа, яка діє від його імені та/або в інтересах Компанії, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії або третя особа, яка діє від його імені та/або в інтересах Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

19. Працівнику Компанії або третя особа, яка діє від його імені та/або в інтересах Компанії, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

1) використовувати:

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

для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

2) завершувати безпосередню взаємодію із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 21 цього Положення (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

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 за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані Споживача, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Споживача простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

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

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, Компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

7) 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;

8) вводити в оману щодо:

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

наявності Компанії або третя особа, яка діє від його імені та/або в його інтересах, 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 про споживчий кредит;

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

правового статусу договору про споживчий кредит;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

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

примушувати Споживача до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя Споживача, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди Споживача на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

20. Працівнику Компанії або третій особі, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, забороняється надмірна взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.



21. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, під час взаємодії із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора, повне найменування Компанії (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);

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону];

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

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії, або третьої особи, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії (за потреби).

Повідомлення Споживачу, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 21 цього Положення, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Споживачу, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 21 цього Положення.

22. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, надають інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 21 цього Положення (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон Споживача, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в абзаці першому пункту 21 цього Положення, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

23. Працівнику Компанії або третій особі, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 21 цього Положення, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

24. Компанія на вимогу Споживача, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено

законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги Споживача, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі Споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди Споживача на передавання такої інформації цій особі.

25. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Компанії або третьої особи, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки Компанією або третьою особою, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, зазначеного поштового відправлення.

26. Працівнику Компанії або третій особі, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається Споживачу, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, 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.

27. Взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

28. Згода Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, отримують окрему згоду Споживача, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

1) інформацію про:

мету проведення особистої зустрічі;

місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із Споживачем, іншою особою від імені Компанії, а також правову підставу на вчинення таких дій;

фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

необхідність пред'явлення Споживачем, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Компанії).

28. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

Укладення Споживачем договору про споживчий кредит з кредитором не може вважатися згодою Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

30. Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, під час проведення особистої зустрічі із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від Компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг Споживачам);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи Споживача, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Компанії або третя особа, яка діє від імені та/або в інтересах Компанії, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.