

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Директором

ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ

«УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР»

Наказ №06/08/2025-1 від 06.08.2025

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)
(нова редакція)**

м. Київ – 2025 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Порядок розроблено ТОВ ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «УКРАЇНСЬКИЙ ПЛАТІЖНИЙ ЦЕНТР» (далі – Товариство, Кредитодавець) відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 9 липня 2021 року № 79, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 4 серпня 2022 року № 170.

1.2. Терміни в цьому Порядку вживаються в таких значеннях:

- **альфа-ім'я кредитодавця, колекторської компанії** - послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій (крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону);
- **взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитодавцем, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;
- **засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- **згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості** - добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг,

третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу кредитодавцю, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в п. 3.1. цього Порядку;

- **надмірна взаємодія** із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Порядком;
- **функція (сервіс) автоматичного додзвону** - спосіб взаємодії кредитодавця, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає: використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника кредитодавця, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Інші терміни в цьому Порядку вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування та інших законах України.

1.3. Товариство має право врегульовувати прострочену заборгованість за договором, укладеним із Позичальником одним із наступних способів:

- залучення колекторської компанії, з якою у Товариства укладено договір про врегулювання простроченої заборгованості;
- самостійної взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена Договором).

1.4. До договорів, за якими загальний розмір зобов'язань Позичальника не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення такого договору, положення цього Порядку не застосовуються.

2. ВИМОГИ ДО ІНФОРМУВАННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКА ПРО ЗАЛУЧЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ ТА ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ

2.1. Товариство, у разі відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити Позичальника у спосіб, визначений п.3.1 цього Порядку та передбачений договором, про такий факт та про передачу персональних даних

Позичальника, а також надати 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). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Товариство під час повідомлення Позичальника про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості додатково повідомляють про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

2.2. Кредитодавець, під час повідомлення Позичальника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості мають право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на веб-сторінку власного веб-сайту Кредитодавця, нового кредитора, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в п.3.1 цього Порядку. Повідомлення Позичальнику іншої інформації за допомогою гіперпосилання на веб-сторінку власного веб-сайту Кредитодавця, нового кредитора забороняється.

2.3. Кредитодавець, колекторська компанія використовують альфа-ім'я Кредитодавця, колекторської компанії для взаємодії із Позичальником, 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).

2.4. Особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовує альфа-ім'я колекторської компанії.

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

2.6. Кредитодавець, колекторська компанія використовують альфа-ім'я, що повинно збігатися з:

- найменуванням юридичної особи (повним або скороченим) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань без зазначення організаційно-правової форми господарювання, або
- торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується ними для надання послуг та інформація про яку розміщена на їхніх власних вебсайтах.

- Альфа-ім'я Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії має бути унікальним.

3. ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ КРЕДИТОДАВЦЯ ТА ЗАЛУЧЕНИХ НИМ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ

3.1. Взаємодія Кредитодавця, залученої ним колекторської компанії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 3.1.1. 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;
- 3.1.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 3.1.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.3. Кредитодавець, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором 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.

3.4. Кредитодавець, колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не має права здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника, 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; щодо місця та часу відпочинку; щодо поїздок у межах та за межі України; щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах; щодо стану здоров'я; щодо політичних поглядів та релігійних переконань; щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях; фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, зокрема, обов'язку щодо фіксації взаємодії, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника, його

близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію).

3.5. При врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, 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) використовувати при взаємодії ненормативну лексику, підвищувати голос;

3) вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору;

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

- належності Кредитодавця, колекторської компанії до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

4) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором 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;

5) взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена 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 або відповідно до закону;

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

7) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу (для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону). Проведення телефонних переговорів із залученням працівника Кредитодавця, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії;

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

9) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості;

10) вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості;

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

12) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;

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

14) проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

15) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3.6. Кредитодавець, колекторська компанія має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Зобов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю, колекторській компанії покладається на Позичальника.

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

Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким Договором.

3.7. З ініціативи Кредитодавця, колекторської компанії не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п.п. 3.1.1. п. 3.1. Порядку із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором 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 вказаних обставин, їх наявність вважається не підтвердженою.

3.8. Позичальник, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Позичальником, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Кредитодавцем, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та

обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

4. ВИМОГИ ДО ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ

4.1. Під час першої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець, залучена ним колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- 4.1.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 4.1.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця чи колекторської компанії;
- 4.1.3. правову підставу взаємодії, якою є укладений між Кредитодавцем та Позичальником Договір;
- 4.1.4. 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 або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем.

4.2. Колекторська компанія на вимогу Позичальника, 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. 4.1. цього Порядку (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 спосіб. Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених цим пунктом.

4.3. Кредитодавець на вимогу Позичальника, 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 в п.4.1.4. п.4.1. цього Порядку особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів цим пунктом.

4.4. Для цілей дотримання вимог п. 4.2. та 4.3. цього Порядку моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику, 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 Кредитодавцем, 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, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

5. Порядок отримання Позичальником, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості

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

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

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

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з

обробки яких покладено на Кредитодавця, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості. Інформаційне повідомлення надається Позичальником, якщо договір про споживчий кредит містить право Кредитодавця, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

5.2. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних. Зазначена інформація надається Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в їх внутрішніх документах, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

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

5.4. Позичальник має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення.

5.5. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

5.6. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

1) повне найменування Кредитодавця (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;

2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

3) попередження про право такої особи надати Кредитодавцю, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку.

5.7. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

5.8. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;

2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

6. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості

6.1. Кредитодавцю заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Кредитодавцем, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Кредитодавця, що використовується ними для надання послуг.

6.2. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, 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.

6.3. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

6.4. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність Позичальника до захищеної категорії, визначеної Законом України «Проспоживче кредитування».

6.5. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості. 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, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, 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.

6.6. Кредитодавцю, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, 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 фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п. 4.1. цього Порядку (під час першої взаємодії) або в п. 6.8. цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, 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 фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг 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 фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, уключаючи 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, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Кредитодавця, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи 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 фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія; наявності в Кредитодавця, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг 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 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);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг 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 (уключаючи 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.

6.7. Кредитодавцю, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія (взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка

здійснюється шляхом, не передбаченим Законом України «Про споживче кредитування» та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом та актами Національного банку України) із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

6.8. Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює 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);

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують 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 Кредитодавця або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби);

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в цьому пункті, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії. 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.1-3 п.6.8. цього Порядку.

6.9. Кредитодавець, колекторська компанія на вимогу споживача фінансових послуг, 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 фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

6.10. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Кредитодавцем, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

6.11. Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу фінансових послуг, 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.

6.12. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, 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.

Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Кредитодавець, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду споживача фінансових послуг, 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 фінансових послуг, іншою особою від імені Кредитодавця, колекторської 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 фінансових послуг, 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 Кредитодавця, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Кредитодавця, колекторської компанії).

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 фінансових послуг договору про споживчий кредит з Кредитодавцем не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

7. ВИМОГИ ДО ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

7.2. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування. Фіксування взаємодії із Позичальником, іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

7.3. Кредитодавець, колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

Кредитодавець, колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із Позичальником та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

7.4. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження Директором Товариства.

8.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються Директором Товариства та можуть оформлюватись в тому числі шляхом викладення Порядку в новій редакції.

8.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативних актів, цей Порядок буде діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України.