

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора ТОВ «СФ»
№ 29 від 05.10.2022 р.
Віктор СОРОКІН

Введено в дію 05.10.2022 року

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВСТАНОВЛЕННЯ ВИМОГ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) В ТОВАРИСТВІ З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СУЗІР'Я ФІНАНС»

Київ
2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дане «Положення про встановлення вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) в Товаристві з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс» (далі - Вимоги до етичної поведінки, Положення про встановлення вимог, Положення про встановлення вимог щодо взаємодії) розроблені відповідно до вимог Законів України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", "Про споживче кредитування" (далі - Закон про споживче кредитування), 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 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення №170) , Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного Банку України» за № 153 від 24.12.2021 року (з усіма змінами та доповненнями) та інших нормативно-правових актів .

1.2. Це Положення про встановлення вимог регулює відносини між працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс» (далі - Кредитодавець, фінансова установа, Товариство, ТОВ, ТОВ «СФ») та Позичальником (Боржником), його близькою особою, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третьою особою, які виникають при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (на споживчий кредит) (далі - Договір про споживчий кредит, Кредитний договір), які укладаються між Кредитодавцем та Позичальниками.

1.3. Дане Положення про встановлення вимог щодо взаємодії в ТОВ «СФ» регулює взаємодію фінансової установи із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.4. Ці Вимоги до етичної поведінки визначають права та обов'язки Кредитодавця при роботі із колекторськими компаніями щодо врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками) за Кредитним договором; вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії Кредитодавця із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.5. Це Положення про встановлення вимог затверджено та введено в дію ТОВ «СФ» з метою його неухильного застосування та дотримання як працівниками Кредитодавця, залученими до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, так і іншими працівниками Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)), при вчиненні дій, спрямованих на врегулювання простроченої заборгованості.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані працівниками Кредитодавця заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника (Боржника), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною 2 статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

2.2. **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, 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.

2.3. **Кредитний Договір** – договір про надання споживчого кредиту, який складається з договору про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (на споживчий кредит), Правил надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту і становить домовленість Кредитодавця та Позичальника, спрямовану на встановлення взаємних прав і обов'язків щодо надання, обслуговування та повернення Кредиту.

2.4. **Колекторська компанія** - юридична особа (в тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах Кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до Договору з таким Кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

2.5. **Кредитодавець** - фінансова установа - Товариство з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс» (Юридична адреса: 03067, Київ, вулиця Гарматна 6; ЄДРПОУ 39804515), яке здійснює врегулювання простроченої заборгованості зі Споживачем (Боржником).

2.6. **Позичальник (Боржник)** - це Позичальник (фізична особа), з яким Кредитодавець уклав Договір або Кредитний договір та який перед Кредитодавцем має невиконане грошове зобов'язання за Договором або Кредитним договором.

2.7. **Заборгованість** - несплачена сума кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування Кредитом, а також сума нарахованих, але не сплачених неустойки та платежів за порушення зобов'язань Позичальника за Договором (в разі порушення зобов'язань за Договором та, якщо інше не деталізовано у Договорі).

2.8. **Близькі особи** - це члени сім'ї Позичальника (Боржника), а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.

2.9. **Альфа-ім'я** Кредитодавця – Сузір'я Фінанс.

2.10. Невизначені цим Положенням про встановлення вимог терміни вживаються згідно чинного законодавства України.

3. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ

3.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та внутрішніми документами, прийнятими в межах Товариства.

3.2. *Кредитодавець при врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитними договорами здійснює або не здійснює взаємодію з близькими особами Позичальника та третіми особами, оскільки така взаємодія з вказаними особами може бути передбачена або не передбачена договорами про споживчий кредит та іншими договорами, які укладаються між Кредитодавцем та Позичальниками.*

3.3. Кредитодавець дотримуються вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону про споживче кредитування та в Положенні №170, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем.

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

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

4. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ.

4.1. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживач фінансових послуг передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі - інформаційне повідомлення), повинна включати:

- 1) перелік таких третіх осіб, включаючи 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 (при наявності) 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, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;
- 3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця 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.

4.2. Відповідно до Положення №170 Кредитодавець, новий кредитор, 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.

Зазначене Інформаційне повідомлення надається за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в данному Положенні про встановлення вимог (додаток №2) .

4.3. Факт надання споживачем фінансових послуг 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.

4.4. Позичальник (Боржник) 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, новий кредитор, 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 в порядку, передбаченому в пункті 14 розділу II Положення №170 та п. 4.2 Положення про встановлення вимог, якщо споживач скористався правом, передбаченим в абзаці першому пункту 16 розділу II Положення №170 та п. 4.4. Положення про встановлення вимог .

4.5. ТОВ 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.

4.6. Кредитодавець 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 про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування кредитодавця (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, 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, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

4.7. Кредитодавець отримує 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. ТОВ «СФ» зберігають усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

4.8. Кредитодавець зобов'язаний 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.

Товариство невідкладно припиняє 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.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КРЕДИТОДАВЦЯ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

5.1. Кредитодавець має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Дії, які від імені Кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем або іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Кредитодавцем з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;

- для донесення до Позичальника (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти із ним, його близькою особою, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем та третьою особою у відповідності до умов Договору, законодавства та цих Вимог.

5.2. Кредитодавець зобов'язаний:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Позичальниками (Боржниками);
- працювати відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні, лояльні та передові

методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цими Вимогами до етичної поведінки;

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

- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким Кредитним договором (якщо взаємодія з третьою особою не передбачена договором про споживчий кредит та яка не надала згоду на таку взаємодію);

- забезпечити дотримання цих вимог фізичними та юридичними особами, які залучені на договірних засадах Кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем та іншими іншими особами;

- розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо Кредитодавцем були залучені колекторські компанії для врегулювання заборгованості Позичальника за Кредитним договором), а також це Положення про встановлення вимог;

- використовувати альфа-ім'я кредитодавця 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), яке відповідає вимогам Положення №170;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, 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, включаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, що може використовуватися ним для надання послуг;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони щодо здійснення надмірної взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

- вживати 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;

- припинити 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;

- забезпечити повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, 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:

- належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- належну якість відео для відеопереговорів;
- 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.

- надавати інформацію, визначену в п. 6.5 цього Положення про встановлення вимог (під час першої взаємодії) або в пункті 6.8 цього Положення про встановлення вимог (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

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

- дотримуватись заборони щодо використання гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 6.8 цього Положення про встановлення вимог, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку;

- на вимогу Позичальника (боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п. 6.5 цього Положення про встановлення вимог, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб; утримуватись від повторної взаємодії за власною ініціативою із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання документів, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п. 6.5 цього Положення про встановлення вимог.

- на вимогу Позичальника (боржника, споживача фінансових послуг), його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя 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, 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. 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.

6. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ТА ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ КРЕДИТОДАВЦЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ (ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

6.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний враховувати, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування в трудових відносинах, та і після їх завершення.

6.2. Кожен Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

- добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;
- дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;
- дотримуватися загальноприйнятних форм ввічливості в безпосередніх контактах, при

взаємодії з Позичальниками (Боржниками);

- намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію і рівень знань;
- дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем або третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) та забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій Позичальників (Боржників), його близьких осіб, їх представників, спадкоємців, майнових поручителів, поручителів, третіх осіб із повним дотримання вимог щодо етичної поведінки.

6.3. При здійсненні дій/заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, зобов'язаний діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

6.4. Шляхи взаємодії/комунікації працівників, залучених до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькими особами або третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію):

- безпосередня взаємодія (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;

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

- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

6.5. Під час першої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькими особами або третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

1) на початку розмови повідомити повне найменування Кредитодавця, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) назвати прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькими особами або третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію), або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;

3) донести правову підставу взаємодії (номер Договору, дата укладення Договору тощо);

4) повідомити розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, 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 або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію), у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої статті 25 ЗУ «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 колекторської компанії здійснюється кредитодавцем або новим кредитором.

6.6. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, близької особи або третьої особи (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) зобов'язаний повідомити інформацію про підстави взаємодії з ним.

6.7. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на

вимогу Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, близької особи щодо надання їм документів, передбачених підпунктом 4 пункту 6.5 цих Вимог до етичної поведінки зобов'язаний звернутися до Керівництва з метою формування відповідного пакету документів для його направлення Позичальнику або іншим особам. Після отримання відповідної вимоги протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю, близькій особі надаються документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, 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, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), шляхом надсилання відповідного повідомлення сучасними засобами зв'язку або в інший визначений таким договором спосіб.

Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем підтвердження направлення Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

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

6.8. Працівник Кредитодавця під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язаний повідомити:

1) повне найменування Кредитодавця;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);

3) попередити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, близьку особу або третю особу (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;

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

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

6.9. 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 підпунктах 1, 2, 4 пункту 6.8 цих Вимог до етичної поведінки.

6.10. Під час взаємодії з Позичальником (Боржником), його близької особи, представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькою особою працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, повинен на вимогу Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, близької особи повідомляти розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, 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 або відповідно до закону.

6.11. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника), його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний 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. 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.

6.12. Кредитодавцю (працівнику, залученому до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця) при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб (взаємодія з якими передбачена 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 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 договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

6.13. Працівники, що працюють із простроченою заборгованістю Кредитодавця та які залучені до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькими особами, третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) зобов'язані дотримуватися цих Вимог щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

6.14. Працівникам, залученим до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, які здійснюють безпосередню взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькими особами, третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) при врегулюванні простроченої заборгованості ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ (є неприпустимим):

- 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 частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27

розділу III Положення №170 (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, 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;

б) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської 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 споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;
- наявності в кредитодавця, нового кредитора, 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;
- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- належності Кредитодавця до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

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 (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;

13) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника (Боржника), 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;

14) використовувати силу, насильство, погрози, здійснювати незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя та/або його представників та/або членів його сімей;

15) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькою особою або третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

16) взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, близькою особою або третіми особами (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) 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, 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 Кредитним договором або відповідно до закону;

17) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю, близьким особам, третім особам (взаємодія з якими передбачена 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;

18) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (Боржника), його близьких осіб, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, третіх осіб (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) протягом більше 30 хвилин на добу (обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій);

19) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю або третім особам (взаємодія з якими передбачена 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» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

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

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

22) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

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

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

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

26) не допускається з ініціативи працівника який залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця взаємодія із Позичальником (Боржником), його близькими особами, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, третіми особам (взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) з моменту отримання 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, їх наявність вважається непідтвердженою та у подальшому із зазначеними особами взаємодія допускається.

27) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена 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 споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом.

7. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНІСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВКАЗАНИХ ОСІБ ЗА ДОПУЩЕНІ ПОРУШЕННЯ

7.1. Кредитодавець в процесі виконання працівниками, залученими до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, використовує наступні механізми та засоби контролю за належним виконанням працівниками покладених на них обов'язків:

- діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості, здійснюється під керівництвом та контролем Директора ТОВ «СФ»;
- діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, фіксується в звітах, які вони надають безпосередньо Директору ТОВ «СФ».

7.2. Директор Товариства :

- Надає для ознайомлення навчальні матеріали працівникам, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- проводять навчання та первинний інструктаж працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- здійснюють контроль засвоєння працівниками матеріалу щодо стандартів Кредитодавця щодо порядку взаємодії з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання заборгованості та вимог законодавства і внутрішніх документів Кредитодавця, які регулюють процес взаємодії;
- здійснюють безпосередній контроль за процесом взаємодії працівників з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- проводить аналіз відповідності роботи працівників під час взаємодії працівників Кредитодавця з Позичальниками та іншими особами встановленим вимогам та стандартам.

7.3. Кожен працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, інші працівники Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)) несуть повну персональну відповідальність за кожен такий проступок:

- неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією;
- недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, порядків, інструкцій ТОВ «СФ» тощо;
- вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного, трудового).

За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).

8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

8.1. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором мають право:

- Вимагати належного виконання Кредитодавцем та працівниками Кредитодавця обов'язків, передбачених чинним законодавством та цим Положенням про встановлення вимог щодо взаємодії;
- Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Кредитодавцем при врегулюванні простроченої заборгованості має право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання Кредитодавцем 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;
- Інші права, передбачені чинним законодавством та цим Положенням про встановлення вимог щодо взаємодії.

8.2. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором зобов'язані:

- Сумлінно користуватись та не зловживати правами, передбаченими чинним законодавством та цим Положенням про встановлення вимог щодо взаємодії;
- Користуватись наданими правами в порядку, визначеному чинним законодавством, цим Положенням про встановлення вимог щодо взаємодії та іншими внутрішніми документами ТОВ.

9. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ КРЕДИТОДАВЦЯ З ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТИХ ЗУСТРІЧЕЙ

9.1. Взаємодія Кредитодавця із споживачем, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистих зустрічей можлива 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.

9.2. 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.

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

9.4. Кредитодавець отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає:

- 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, 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 (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Кредитодавця).

9.5. 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.

9.6. Укладення споживачем фінансових послуг Кредитного договору з Кредитодавцем не може вважатися згодою Позичальника, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

Працівник Кредитодавця під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

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

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

Працівник Кредитодавця зобов'язан під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Це Положення про встановлення вимог затверджується та вводиться в дію наказом Директора Товариства.

10.2. У випадку, якщо Національний банк України у межах своєї компетенції встановить додаткові (нові) вимоги до взаємодії із Позичальником (Боржником) та іншими особами та/або будуть внесені зміни, доповнення до законодавства України, в такому випадку будуть внесені відповідні зміни, доповнення та/або затверджено і введено в дію новий внутрішній документ ТОВ «СФ».

ЗГОДИ

**НА ОБРОБКУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ, ДОСТУП ДО КРЕДИТНОЇ ІСТОРІЇ,
ПЕРЕДАЧУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАЯВНІСТЬ ЗАБОРГОВАНОСТІ ІНШИМ ОСОБАМ,
ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

Я, _____ (зазначити ПІБ, паспортні дані)

_____ (далі за текстом - «Клієнт»), справжнім надаю Товариству з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс» (далі за текстом - "Кредитодавець"), згоди на обробку своїх персональних даних, доступ до моєї кредитної історії, передачу інформації про наявність заборгованості іншим особам (зазначити необхідне а саме : близьким особам, представникові, спадкоємцю або третій особі), взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості у порядку і на умовах, викладених в цій згоді.

1. Клієнт надає згоду на обробку Кредитодавцем своїх персональних даних, тобто вчинення таких дій: збір, систематизація, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), використання, розповсюдження (у тому числі передачу), знеособлення, блокування, знищення персональних даних; згоду на взаємодію за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників (зазначити необхідне у т.ч. близьких осіб, представників, спадкоємців або третіх осіб) при врегулюванні простроченої заборгованості; згоду на передачу інформації про наявність заборгованості іншим особам (зазначити необхідне а саме: близьким особам, представникові, спадкоємцю або третій особі); згоду на фіксування кожної безпосередньої взаємодії (телефонні та відео переговори) при врегулюванні простроченої заборгованості, їх обробку та подальше зберігання, в наступних цілях:

- укладення та виконання Кредитного договору;
- взаємодії, у т.ч. із близькими особами, представником, спадкоємцем або третьою особою, у разі врегулювання простроченої заборгованості за договором;
- інформування Клієнта (у т.ч. шляхом залучення близьких осіб, представника, спадкоємця або третьої особи) про наявність заборгованості, необхідність та порядок її погашення відповідно до умов укладеного договору;
- пропозиції продуктів і послуг Кредитодавця;
- інформування Клієнта про умови програми лояльності, акції, спеціальні пропозиції (за наявності);
- передача персональних даних Клієнта в бюро кредитних історій для формування кредитної історії Клієнта;
- обслуговування позичальників та осіб, що подають заявку на отримання кредитів (клієнтів) Кредитодавця.

2. Перелік персональних даних, на обробку яких надається згода: • прізвище, ім'я та по батькові; • адреса реєстрації і фактичне місце проживання; • місце народження; • дата, місяць і рік народження; • громадянство; • фотографія документа, що посвідчує особу (далі за текстом - «Паспорт») та/або особиста фотографія Клієнта, та/або тривимірне зображення обличчя Клієнта, що в тому числі містить біометричні дані Клієнта; • серія та номер Паспорту громадянина України, іншого документа, що посвідчує особу, підтверджує громадянство України чи спеціальний статус особи; • ідентифікаційний номер платника податків/реєстраційний номер облікової картки платника податків; • найменування та реквізити роботодавця або навчального закладу; • інформація, отримана в ході комплексної перевірки ділових зв'язків, грошових потоків, достовірність наданої особою інформації, інформації в соціальних мережах та з відкритих джерел; • номер мобільного телефону/ контактних телефонів; • адреса електронної пошти; • інформація про кредитні та інші зобов'язання; • інформація, отримана зі списків санкцій; • наявність чи відсутність статусу політично значимої особи; • інша інформація, що міститься в документах, наданих Клієнтом Кредитодавцю (далі -"Персональні дані").

3. Обробка Персональних даних Клієнта здійснюватиметься з метою виконання укладеного Кредитного договору.

4. Обсяг та зміст Персональних даних, що підлягають обробці Кредитодавцем визначається Кредитодавцем відповідно до вимог чинного законодавства України. Кредитодавець здійснює збір Персональних даних в цілях, зазначених вище.

5. Клієнт, як суб'єкт Персональних даних, надає згоду на обробку та використання своїх персональних даних однозначну, беззастережно і необмежену згоду з метою здійснення статистичного аналізу шляхом використання сайту Товариства з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс». Клієнт надає згоду, що у процесі обробки Кредитодавець має право передавати Персональні дані Клієнта, повністю або частково, близьким особам, представнику, спадкоємцю або третім особам; оцінки кредитоспроможності Клієнта, інформування щодо виконання зобов'язань за договором (включаючи, але не обмежуючись, юридичним консультантам, юридичним особам при врегулюванні простроченої заборгованості (в т.ч. колекторським компаніям), бюро кредитних історій та ін.), якщо це необхідно для досягнення цілей обробки та за умови дотримання такими близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами конфіденційності та безпеки Персональних даних. Клієнт поінформований та відповідно до даної Згоди надає свою добровільну згоду на неповідомлення його про передачу його персональних даних з підстав викладених у даному пункті.

6. Кредитодавець здійснюватиме обробку Персональних даних з використанням засобів автоматизації, а також без використання таких засобів.

7. Кредитодавець забезпечує безпечне зберігання Персональних даних у захищеному сховищі до якого застосовуються різні методи і ступені захисту, які покликані унеможливити несанкціонований доступ.

8. Згода Клієнта на обробку Персональних даних діє протягом часу виконання зобов'язань за укладеним Кредитним договором у повному обсязі та протягом терміну визначеного законодавством для обробки та зберігання документів відповідного виду.

9. Підписавши цю Згоду Клієнт підтверджує, що проінформований та надає добровільну згоду на неповідомлення його про передачу персональних даних щодо нього у випадках передбачених даною Згодою.

10. Я, здійснюючи реєстрацію в особовому кабінеті, надаючи документи та іншу інформацію щодо себе, третіх осіб, підтверджую, що проінформований про свої права як суб'єкта Персональних даних, визначених Законом України «Про захист персональних даних», цілі обробки персональних даних щодо себе, третіх осіб і осіб, яким такі дані передаються, а також про той факт, що мої Персональні дані включені до бази персональних даних, власником якої є Товариство з обмеженою відповідальністю «Сузір'я Фінанс» і, у зв'язку з цим, я не потребую подальшого письмового інформування про вказані вище обставини.

11. Клієнт надає згоду на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання, обробку, передачу та поширення до/від/через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій, інформації щодо його та кредиту, визначеної Законом України «Про організацію формування та обігу кредитних історій» (включаючи інформацію, яка міститься в державних реєстрах та інших базах публічного користування)

«__» _____ року

Підпис

ПІБ

Інформаційне повідомлення

за допомогою якого споживач фінансових послуг _____ (ПІБ) передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі - інформаційне повідомлення):

Перелік персональних даних Клієнта фінансових послуг, третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.	
Перелік третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення Клієнтом фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії (при наявності) 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	
Інформація або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близької особи Клієнта фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних	
Додаткова інформація (заповнюється при необхідності)	

«__» _____ року

_____ (ПІБ)

підпис