

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

наказом директора

ТОВ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС»

№04/10/22-1 від «04» жовтня 2022р.



/ І.С. Ніколаєнко

## **ПОРЯДОК**

### **взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

Цей Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), *надалі – «Вимоги щодо етичної поведінки», «Порядок»,* розроблений з метою встановлення вимог до всіх працівників ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС», *надалі – «Товариство», «Кредитодавець»,* та колекторських компаній (у разі їх залучення Товариством) при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, включаючи взаємодію із споживачем фінансових послуг Товариства та іншими особами, персональні дані яких передані Товариству позичальником-фізичною особою у процесі укладення, виконання та припинення договору про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (споживчий кредит), *надалі – «договір про споживчий кредит»,* та які надали згоду на таку взаємодію, на виконання вимог Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про захист персональних даних», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», що затверджене постановою Національного банку України №79 від 09.07.2021 року, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затверджене постановою Правління Національного банку України №170 від 04.08.2022 року, *надалі – Положення,* та інших нормативно-правових актів у сфері регулювання ринків фінансових послуг, споживчого кредитування, врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії із споживачем.

Ці Вимоги щодо етичної поведінки встановлюють принципи, якими керується Товариство (його працівники) при взаємодії із споживачем та іншими особами; права та обов'язки Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості; способи

взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості; порядок дій при першій взаємодії та наступній; перелік неприпустимих дій, що підпадають під заборону при врегулюванні простроченої заборгованості Товариством; порядок фіксації взаємодії із споживачем та третіми особами; тощо.

Терміни в Порядку вживаються в значеннях, наведених у Законі України «Про споживче кредитування» та іншому законодавстві України.

## **I. Принципи взаємодії із споживачем (позичальником) та іншими особами:**

Врегулювання простроченої заборгованості уповноваженими працівниками Товариства та колекторськими компаніями (у разі їх залучення) здійснюється в суворій відповідності із чинними законодавством України.

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

Обробка персональних даних здійснюється для конкретних і законних цілей, визначених за згодою володільця персональних даних, або у інших випадках, передбачених чинним законодавством України.

Товариство здійснює всі необхідні дії щодо забезпечення цілісності отриманої інформації, персональних даних, що становлять комерційну таємницю, та відповідного режиму доступу до такої інформації та даних.

## **II. Права та обов'язки учасників при врегулюванні простроченої заборгованості.**

### **1. Товариство має право:**

- 1)** залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, що включена до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення з останньою відповідного договору;
- 2)** на донесення до споживача (позичальника) інформації про необхідність виконання ним зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості; взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю позичальником у процесі укладення, виконання, припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних та взаємодію з ними до передачі таких персональних даних Кредитодавцю, колекторській компанії, покладається на споживача (позичальника);
- 3)** звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування» та Положенням, з метою інформування про необхідність виконання споживачем (позичальником) зобов'язань за укладеним з Товариством договором про споживчий кредит, якщо таке право прямо передбачене умовами договору про споживчий кредит;

**4)** на передачу третім особам інформації, що стосується простроченої заборгованості споживача (позичальника) (щодо розміру кредиту, процентів за користування кредитом та платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, а також розміру неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит та/або відповідно до законодавства), якщо таке право прямо передбачене умовами договору про споживчий кредит.

## **2. Товариство зобов'язано:**

**1)** працювати відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні, лояльні та передові методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до положень, передбачених цими Вимогами щодо етичної поведінки, та вимог чинного законодавства України;

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

**4)** невідкладно припинити обробку персональних даних третьої особи, у разі якщо така особа висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних;

**5)** невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усі колекторські компанії (з якими ведеться співпраця) з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості;

**6)** розмістити на власному веб-сайті, а також організувати доступ у місцях надання фінансових послуг Товариством до інформації про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами (позичальниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), та підтримувати таку інформацію в актуальному стані.

**7)** прийняти відмову від взаємодії від кожної близької особи споживача фінансових послуг Товариства, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, окрім спадкоємців, поручителів, майнових поручителів, незалежно від способу та форми надання такої відмови;

**8)** забезпечити повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості;

**9)** повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Положенням про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», що затверджене постановою Національного банку України №79 від 09.07.2021 року;

**10)** використовувати унікальне альфа-ім'я<sup>1</sup> Товариства для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за

---

<sup>1</sup> «альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії - послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, 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, включаючи без

договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

**11)** у випадку порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг Товариства та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) Товариство несе відповідальність, встановлену чинним законодавством України.

### **3. Споживач фінансових послуг Товариства має право:**

**1)** фіксувати взаємодію з Товариством, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості;

**2)** змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються, в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту;

**3)** на звернення до Національного банку України у разі порушення Товариством, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

**4)** на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості;

**5)** та інші права, передбачені законодавством України з питань захисту прав споживачів, споживчого кредитування, захисту персональних даних та взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості.

### **4. Споживач фінансових послуг Товариства зобов'язаний:**

**1)** отримати згоду від кожної третьої особи, уключаючи близьких осіб, на обробку їхніх персональних даних Товариством, дані яких передаються споживачем в процесі укладення, обслуговування та повернення споживчого кредиту;

**2)** інші зобов'язання, передбачені укладеним договором про споживчий кредит.

## **III. Методи врегулювання простроченої заборгованості**

**1.** При врегулюванні простроченої заборгованості взаємодія Кредитодавця 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, може здійснюватися виключно шляхом:

**1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відео-переговори, особисті зустрічі).**

---

залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону].» – згідно підпункту 1) пункту 2 розділу I Положення.

Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09 до 18 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

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

**3) надсилання поштових відправлень** із позначкою «Вручити особисто» з метою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи. Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку. Датою взаємодії шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою “Вручити особисто” вважається дата відправки.

#### **IV. Вимоги щодо взаємодії із споживачами (позичальниками) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.**

**1. Вимоги до першої взаємодії** 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.

**1)** Перша взаємодія із споживачем, здійснюється шляхом направлення електронного листа з вкладенням листа на бланку Товариства за зразком Додатку 1 на електронну пошту, що надана/і в рамках укладеного договору про споживчий кредит (у вкладенні до цього електронного листа містяться два файли з однаковою назвою, що мають різні розширення: **\*\*\*.pdf** – електронний лист Товариства та **\*\*\*.sig** або **\*\*\*.p7s** – файл, що містить кваліфікований електронний підпис посадової особи Товариства).

**2)** Якщо перша взаємодія 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, здійснюється в телефонному режимі чи у формі відео-переговорів. В такому випадку працівники Товариства зобов'язані **на початку розмови** повідомити:

- про фіксування телефонної (відео) розмови за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників;
- повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію; або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

- правову підставу взаємодії (номер договору, дата укладення договору);
- розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до чинного законодавства України, а також порядок її погашення. Інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється третім особам лише за наявності згоди позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

**3) Працівники Товариства 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.**

**4) Під час першої взаємодії з особою працівники Товариства повинні отримати згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит. Працівники Товариства для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:**

- повне найменування Товариства, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, що здійснює взаємодію;
- правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- попередження про право такої особи надати Товариству, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права.

Згода на взаємодію має бути сформована в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі: усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії; або 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 зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит або її відмови від взаємодії, **не менше п'яти років після отримання такої згоди на взаємодію.**

5) Факт взаємодії із споживачем та третіми особами фіксується працівниками Товариства в Журналі взаємодії із споживачами з наявними простроченими зобов'язаннями згідно з Порядком роботи із активами, які набули ознак проблемності ТОВ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС».

6) Працівник Товариства на вимогу позичальника (споживача), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено чинним законодавством України) надати документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Факт такої вимоги споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, інших осіб фіксується працівниками Товариства в Журналі взаємодії зі споживачами з наявними простроченими зобов'язаннями:

- у випадку взаємодії шляхом направлення електронного листа - дата отримання зворотнього листа з такої вимогою або дата дзвінка з вимогою надати інформацію;
- у випадку взаємодії шляхом телефонних чи відео-переговорів – дата взаємодії, під час якої висловлена така вимога.

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

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення позичальнику (споживачу), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів (а саме: відсутність зворотнього листа поштових доменів щодо відсутності вказаного адресата, якщо інше не передбачено законодавством або попередньою домовленістю) - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтверджуючі документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-денного строку.

**3) Якщо під час першої взаємодії з третьою особою така особа висловила заборону (надала відмову) на здійснення обробки її персональних даних, працівник Товариства зобов'язаний негайно припинити здійснювати будь-яку взаємодію (припинити обробку персональних даних) з такою третьою особою.**

**2. Вимоги до наступної взаємодії 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.**

**1) Працівник Товариства зобов'язаний при розмові:**

- повідомити повне найменування Товариства (Кредитодавця), номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- назвати своє прізвище, власне ім'я, по-батькові (за наявності), індекс (за наявності); або зазначити про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;
- попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця або третіх осіб, 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; стисло донести споживачу правову підставу взаємодії (номер договору, дата укладення договору), мету взаємодії;
- повідомити про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів 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 договором про споживчий кредит або відповідно до чинного законодавства України, а також порядок її погашення.

***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, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди позичальника (споживача) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам;***

- встановити особисту ситуацію споживача, визначити його готовність до взаємодії та всю інформацію, необхідну для планування наступного етапу дій по врегулюванню простроченої заборгованості;
- в разі доцільності і можливості брати до уваги прохання споживача про телефонну розмову або особисту зустріч у час і місці, зручних для нього;
- вести розмову спокійно і тактовно;
- здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із позичальником (споживачем), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Взаємодія, вважається такою, що відбулася та підлягає реєстрації в Журналі взаємодії зі споживачами з наявними простроченими зобов'язаннями, якщо в результаті такої взаємодії Споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію про: найменування Товариства (кредитора), найменування особи, залученої до процесу врегулювання простроченої заборгованості, (колекторської компанії), власне ПІБ працівника та його індекс (за наявності), мету взаємодії та іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (якщо була потреба).

Товариство також надає кожного разу вищезазначену інформацію (згідно підпункту 1) пункту 2 розділу IV цього Порядку) в поштових відправленнях, електронних листах, в текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, без залучення працівника.

**2) Працівники Товариства на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надають змістовну інформацію про прострочену заборгованість споживача, а саме:**

- 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.

Факт такої вимоги споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, інших осіб фіксується працівниками Товариства в Журналі взаємодії зі споживачами з наявними простроченими зобов'язаннями:

- а) у випадку взаємодії шляхом направлення електронного листа - дата отримання зворотнього листа з такої вимогою або дата дзвінка з вимогою надати інформацію;
- б) у випадку взаємодії шляхом телефонних чи відео-переговорів – дата взаємодії, під час якої висловлена така вимога.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок надається у формі довідки станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг або його близької особи чи представника або , спадкоємця, або поручителя або

майнового поручителя за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

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.

**3. Вимоги до взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при регулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі за ініціативою Товариства:**

1) Особиста зустріч із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості не може здійснюватися працівником Товариства за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

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

**3) Штатний працівник Товариства повинні отримати окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надати інформацію про:**

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) відповідального працівника Товариства, який здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені Товариства;
- правову підставу на вчинення таких дій;
- попередження про 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.

**4) Працівник Товариства під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості зобов'язаний вчинити наступні дії:**

- повідомити про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Товариства (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);
- здійснити 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.

5) Працівники Товариства зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

**4. Вимоги до якості взаємодії.** Працівники Товариства повинні забезпечувати повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості при використанні будь-яких із способів її надання, що визначені в цьому Порядку

**Належною якістю 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 Товариства 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.

**5. Заборонені дії при врегулюванні простроченої заборгованості**

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

2) вводити позичальника (споживача), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

**а.** розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для позичальника (споживача), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

**б.** передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до позичальника (боржника) заходів адміністративного і кримінального переслідування;

**с.** належності до органів державної влади та органів місцевого самоврядування Товариства, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з

якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості;

**d.** наявності правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

**e.** можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

**f.** прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

**g.** правового статусу договору про споживчий кредит;

**h.** допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

**i.** порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

**3)** з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 19 години вечора до 9 години ранку, а також у вихідні, святкові і неробочі дні, за виключенням обставини отримання волевиявлення такої особи на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у період із 19 години вечора до 09 години ранку, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;

**4)** взаємодіяти із позичальником (споживачем), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

**Примітка:** таке обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу застосовується окремо до кожної такої особи та не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи.

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в підпункті 1) пункту 2 розділу IV цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення;

**5)** приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення позичальнику (споживачу), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, 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;

**6)** використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до позичальника (споживача), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про

споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію більше 30 хвилин на добу.

**Примітка:** 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;

**7)** використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються позичальнику (споживачу), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому 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", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

**8)** будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про 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;

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

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

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

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

**13)** проводити особисті зустрічі із позичальником (споживачем), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою (включаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі);

**14)** проводити особисті зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит;

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

**16)** з ініціативи працівника не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- a.** є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- b.** перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- c.** є особою з інвалідністю I групи;
- d.** є неповнолітньою особою.

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

**17)** 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:

- 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 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);

**18)** 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 найменування Товариства, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності)

особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення;

**19)** забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію про повне найменування кредитора, повне найменування особи, залученої до процесу врегулювання простроченої заборгованості, (колекторської компанії), ПІБ працівника та його індекс (за наявності), мету взаємодії та іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку;**20)** використовувати: грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

**21)** завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у підпункті 2) пункту 1 розділу IV Порядку (під час першої взаємодії) або у підпункті 1) пункту 2 розділу IV Порядку (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

**22)** 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;

**23)** 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;

**24)** 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;

**25)** 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;

**26)** 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;

**27)** 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);

**28)** 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;

**29)** 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);

**30)** 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;

**31)** надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

## **V. Залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії.**

**1.** Кредитодавець, новий кредитор має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Кредитодавцем, новим кредитором з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним.

**2.** Кредитодавець, новий кредитор при укладенні договорів з колекторськими компаніями розміщує на власному вебсайті або у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, а також інформацію щодо дій таких колекторських компаній в межах цього Порядку взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

## **VI. Порядок здійснення фіксації взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою.**

**1.** Працівники Товариства у нижчезазначеному порядку зобов'язані здійснювати **фіксування кожної безпосередньої взаємодії** 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, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

**2.** Перед початком фіксації взаємодії працівники Товариства зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

**3.** Товариство здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, в т.ч. шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків:

- а)** коли взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;
- б)** у разі, якщо номер телефону та інші дані, надані споживачем фінансових послуг і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;
- с)** немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання споживачем фінансових послуг.

**4.** До початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами працівник Товариства має здійснити підготовку щодо перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу.

Під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу працівник Товариства має перевірити:

- а)** годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;
- б)** наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;
- с)** працездатність технічного засобу, протестувати засіб фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

Працівник Товариства перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

**5.** Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

**6.** Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами супроводжується інформацією про:

- 1)** повне найменування та код за ЄДРПОУ Товариства;
- 2)** прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію;
- 3)** ідентифікаційні дані споживача фінансових послуг або іншої особи, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), номер телефону];
- 4)** дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;
- 5)** місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;
- 6)** програмне забезпечення або технології без залучення працівників Товариства (колекторської компанії) та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;
- 7)** реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;

- 8) коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;
- 9) здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);
- 10) надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу споживача фінансових послуг, інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

7. Облік спроб зв'язатися працівником Товариства із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час фіксується у відповідному Журналі, що ведеться у електронній формі «excel».

8. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних Товариством, колекторською компанією (у разі її залучення) під час врегулювання простроченої заборгованості.

**9. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом п'ятироків після такої взаємодії.**

## **VII. Контроль за діями осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості.**

1. Товариство у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів з боку працівників Товариства та осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості.

2. Товариство здійснює контроль за дотриманням колекторською компанією (у разі їх залучення) встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

- 1) установа в укладеному між Товариством та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);
- 2) надання колекторською компанією Товариству в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових

послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

**3.** Товариство до укладення договору врегулювання заборгованості здійснює оцінку політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

- 1)** взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- 2)** порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;
- 3)** порядку та процедури захисту персональних даних;
- 4)** порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

Товариство відмовляється від укладення договору врегулювання заборгованості, якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, уключаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, а колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

**4.** З метою контролю Товариство здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

**5.** Контроль за дотриманням порядку по взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості покладається на директора Товариства або на відповідальну особу, на яку згідно наказу директора Товариства покладені такі функції та зобов'язання по контролю за діями працівників та осіб, залучених для врегулювання простроченої заборгованості.

**6.** Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є: дотримання внутрішніх порядків, положень та чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів, споживчого кредитування, захисту персональних даних та взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості з боку працівників Товариства.

**7.** Внутрішній контроль включає виконання наступних заходів: суворе дотримання внутрішніх положень та процедур, перевірка дотримання внутрішніх положень та процедур, виявлення та аналіз недоліків, прийнятті відповідних рішень щодо усунення недоліків та порушень, введення в дію таких рішень.

8. Контроль, що здійснюється директором та відповідальною особою Товариства, базується як на інформації, поданій працівниками Товариства, так і на основі власних контрольних заходів шляхом здійснення перевірок.

## **VIII. Прикінцеві положення.**

1. Товариство засвідчує, що у своїй господарській діяльності не вдається до погроз, телефонного терору, не здійснює жодного, будь-якого емоційного, морального та/або психічного тиску на споживача та її контактних, близьких (третіх) осіб, не займається залякуванням, вимаганням сплати та сумлінно дотримується вимог чинного законодавства України.

2. Фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Товариством до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися цих Вимог етичної поведінки.

3. Кожний працівник Товариства зобов'язаний дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та вимог, що вкладені в даному Порядку, під час врегулювання простроченої заборгованості. За порушення працівником цих Вимог щодо етичної поведінки може бути застосоване дисциплінарне стягнення (штраф за кожний такий проступок), у разі систематичного порушення вимог - догана або звільнення.

4. Кожний працівник перед початком роботи із здійснення врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит має під особистий підпис ознайомитися з даним Порядком та пройти інструктаж.

5. Директор Товариства зобов'язаний доводити до відома працівників Товариства, колекторські компанії (у разі їх залучення) про існуючий Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) та про внесення відповідних змін та/або доповнень до цього Порядку.

Додаток 1  
до Порядку  
Взаємодії із споживачами при  
врегулюванні простроченої заборгованості  
(вимоги щодо етичної поведінки)

Доброго дня, Шановний \_\_\_\_\_,  
(ПІБ Позичальника)

Вас вітає ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГЛОБАЛ-ФІНАНС» (далі – Товариство), код за ЄДРПОУ 40691225, номер телефону – (044) 225-12-14, електронна адреса – GL\_office@global-finance.com.ua.

Цим листом Товариство інформує, що у зв'язку із невнесенням Вами обов'язкового платежу у заплановану дату повернення кредиту, отриманого за траншем №\_\_ від \_\_\_\_\_ р. по Договору про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (споживчий кредит) від «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № \_\_\_\_\_, станом на «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. у Вас виникла прострочена заборгованість у розмірі \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. та яка складається з :

- суми («тіла») кредиту - \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.;
- процентів за користування кредитом - \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.;
- процентів за користування кредитом у період прострочення - \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.;
- неустойка: пеня, штраф – \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.;
- інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп.

Наголошуємо на необхідності погашення простроченої заборгованості в загальній сумі \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ грн. \_\_\_\_\_ коп. по Договору про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (споживчий кредит) за кредитним договором від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ для виконання Вами взятих на себе зобов'язань.

Даним листом Кредитодавець також попереджає Вас про фіксування всіх телефонних (відео) розмов за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників під час врегулювання простроченої заборгованості.

Для отримання додаткової інформації щодо внесення оплати та з інших питань щодо виконання умов кредитного договору Ви можете звернутися до Товариства за номером телефону або на електронну адресу Товариства, зазначені в цьому листі.

Директор