

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

Порядок взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – Порядок) передбачає порядок взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «Мікрокредит» (далі – Кредитодавець) із споживачем фінансових послуг, спрямований на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача фінансових послуг, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором.

Терміни в цьому Порядку вживаються в таких значеннях:

Кредитодавець – сторона кредитного договору - Товариство, яке надає грошові кошти в кредит Споживачеві у розмірі та на умовах, встановлених договором.

Кредит – сума грошових коштів, наданих Кредитодавцем Споживачу у тимчасове користування у розмірі та на умовах кредитного договору, та яку Споживач зобов'язується повернути в зазначений строк, сплативши при цьому проценти за користування кредитом.

Прострочена заборгованість – заборгованість, що виникла внаслідок несплати Споживачем кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору.

Споживач - фізична особа, яка уклала з Кредитодавцем договір про споживчий кредит, у тому числі на умовах фінансового кредиту.

**1. Порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення Кредитодавця та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.**

Взаємодія Кредитодавця та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг, 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 (далі – інші особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

1.1 Взаємодія Кредитодавця та колекторської компанії зі споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом:

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

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, зокрема без залучення працівника кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

1.2 Під час першої взаємодії зі споживачем, іншими особами, в межах врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець або колекторська компанія повідомляють:

- повне найменування Кредитодавця (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію зі споживачем, іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець або колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця чи колекторської компанії;

- правову підставу взаємодії;

- розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем.

1.3 Колекторська компанія на вимогу споживача, інших осіб надає протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості документи, що підтверджують вищезазначену інформацію, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Кредитодавець на вимогу споживача, інших осіб протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості та інших платежів, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Колекторська компанія/Кредитодавець за власною ініціативою повторно не взаємодіє зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів.

1.4 Кредитодавець/колекторська компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу. Кредитодавець/колекторська компанія попереджає споживача, інших осіб, про таке фіксування. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії. Кредитодавець/колекторська компанія здійснює обробку виключно персональних даних 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, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості. Кредитодавець/колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, зокрема близьких осіб споживача, які не надали згоду 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; місця та часу відпочинку; поїздок у межах та за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; інформації, розміщеної в соціальних мережах; стану здоров'я; політичних поглядів та релігійних переконань; членства в партіях та громадських об'єднаннях; фото- та відеоматеріалів із зображенням споживача, інших осіб.

1.5 Кредитодавцю/колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

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

- вводити споживача або інших осіб, в оману щодо:

1) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, інших осіб, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

3) належності Кредитодавцю, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем/колекторською компанією до безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- із власної ініціативи взаємодіяти зі споживачем, іншими особами в період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- взаємодіяти зі споживачем, іншими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

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

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до споживача, інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, зокрема осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 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;
- вимагати від споживача, інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, зокрема діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти зі 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;
- проводити особисті зустрічі зі споживачем, іншими особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- будь-яким чином взаємодіяти щодо укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоду на таку взаємодію.

1.6 Кредитодавець/колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю/колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцем/колекторській компанії покладається на споживача. Якщо під час першої взаємодії Кредитодавцем/колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавцем або колекторська компанія негайно припиняють здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавцем одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець невідкладно повідомляє про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

З ініціативи Кредитодавця/колекторської компанії не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія зі споживачем, іншими особами 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.

Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Кредитодавцем чи колекторської компанії було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Кредитодавця про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

- за адресою: 04074, м. Київ, вул. Автозаводська, буд. 24, корпус 2, офіс 412;
- за адресою електронної пошти: [info@microcredit.ua](mailto:info@microcredit.ua)
- за телефоном гарячої лінії 0 (800) 30 60 50, у період часу з 9:00 год. до 18:00 год.;

Повідомлення Кредитодавця та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений

представник здійснюється письмово, шляхом надання Кредитодавцю та/або колекторській компанії всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Кредитодавця: 04074, м. Київ, Автозаводська, буд 24, корпус 2, офіс 412 та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості.

## **2. Порядок відступлення права вимоги за Договором про споживчий кредит новому Кредитодавцю.**

2.1. У разі непогашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит Споживачем на етапі роботи з простроченою заборгованістю після спливу 10 денного строку з наступного дня запланованої дати повернення кредиту може бути прийнято рішення про відступлення права вимоги Новому кредитору (факторинговій компанії) шляхом укладання договору факторингу.

2.2. Кредитодавець після відступлення права вимоги за кредитним договором Новому кредитору (факторинговій компанії), протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Новому кредитору (факторинговій компанії) повідомляє Споживача шляхом направлення листа на адресу реєстрації Споживача, зазначену в Договорі про споживчий кредит, та/або розміщення повідомлення в Особистому кабінеті Споживача про такий факт та про передачу персональних даних Споживача, а також інформацію про Нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, поштову адресу, адресу електронної пошти).

## **3. Умови за яких Кредитодавець, новий кредитодавець розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості.**

3.1. В разі несплати Споживачем суми кредиту та процентів за користування кредитом, штрафних санкцій та інших платежів в строк, визначений умовами договору про споживчий кредит у Споживача нього виникає Прострочена заборгованість.

3.2. Робота з простроченою заборгованістю передбачає наступні етапи:

- Робота з простроченою заборгованістю;
- Відступлення права вимоги за кредитним договором;
- Вчинення виконавчого напису нотаріуса;
- Здійснення претензійно – позовної

3.3. На етапі роботи з простроченою заборгованістю відповідно до вимог чинного законодавства та цього Порядку співробітник Кредитодавця, який є відповідальним за організацію ефективного та своєчасного погашення простроченої заборгованості, здійснює ряд дій, направлених на добровільне погашення/реструктуризацію простроченої заборгованості Споживачем.

3.4. Робота з простроченою заборгованістю починається з наступного дня запланованої дати повернення кредиту та процентів за користування кредитом відповідно до умов договору про споживчий кредит. У разі непогашення Споживачем простроченої заборгованості Кредитодавець приймає рішення про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом укладання договору факторингу або вжиття заходів примусового стягнення простроченої заборгованості. Новий кредитор (факторингова компанія)

3.5. Кредитодавець з метою повернення простроченої заборгованості має право вживати заходи для примусового стягнення заборгованості, а саме:

- Позовну роботу щодо стягнення простроченої заборгованості, предмета застави, тощо;
- Вчинення виконавчого нотаріуса;
- Відкриття виконавчого провадження у державній виконавчій службі або у приватних виконавців, у межах якого здійснюється:

- 1) арешт і примусове списання коштів із рахунків Споживача у банках;
- 2) арешт заставного й іншого майна Споживача, поручителя, їх вилучення і примусовий продаж;
- 3) примусове стягнення із заробітної плати, пенсії Споживача та фінансового поручителя.

3.6. З метою підвищення ефективності роботи з простроченою заборгованістю Кредитодавець залучає до співпраці колекторські компанії. Перелік колекторських компаній, з якими співпрацює Кредитор, розміщено на сайті Кредитодавця.

## **4. Порядок та спосіб погашення простроченої заборгованості.**

- 4.1. Погашення простроченої заборгованості здійснюється відповідно до умов, передбачених договором про споживчий кредит.
- 4.2. У випадку виникнення прострочення заборгованості Споживача, Кредитодавець має право здійснити договірне списання такої заборгованості з будь-яких рахунків Споживача на підставі положень Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні». Для реалізації цього права, Споживач, укладаючи договір про споживчий кредит, доручає та надає дозвіл Кредитодавцю здійснювати таке договірне списання із зазначених в Особистому кабінеті платіжних карток та з будь-яких своїх рахунків, відкритих у будь-яких банках в межах розміру суми заборгованості Споживача перед Кредитодавцем після настання строку повернення кредиту та інших платежів за договором про споживчий кредит.
- 4.3. Повернення кредиту, сплата процентів, штрафних санкцій та інших платежів, передбачених договором про споживчий кредит, відбувається шляхом безготівкового переказу Споживачем коштів в національній валюті України – гривні на рахунок Кредитодавця. Датою отримання коштів Кредитодавцем є дата зарахування коштів на рахунок Кредитодавця або дата отримання Кредитодавцем повідомлення від відповідної платіжної системи про здійснення Споживачем такого платежу.
- 4.4. При здійсненні будь-яких платежів в рахунок погашення простроченої заборгованості Споживач має зазначати в призначенні платежу номер свого договору про споживчий кредит, свої прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), РНОКПП (ідентифікаційний номер).
- 4.5. Ризики, пов'язані з неможливістю ідентифікувати платіж Споживача, покладаються на Споживача.
- 4.6. У випадку відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Новому кредитору, погашення заборгованості здійснюється Споживачем згідно із вказівками Нового кредитора.