

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

Взаємодія ТОВ «Мікрокредит» (надалі – Кредитодавець), нового кредитора, колекторської компанії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту 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, нового кредитора 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, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- 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 Новий кредитор, 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.

Новий кредитор, колекторська компанія за власною ініціативою повторно не взаємодіє зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів.

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

- момент отримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитором, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

1.4 Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту та які надали згоду на таку взаємодію за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія попереджає споживача, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту та які надали згоду на таку взаємодію про таке фіксування.

Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, 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, новий кредитор, 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 фінансовий 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, новому кредитору, 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 кредитодавця, нового кредитора, 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, новий кредитор, 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, новому кредитору, 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 кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якого споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про надання фінансового кредиту, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену [статтею 182](#) Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

1.7 Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія негайно припиняють здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор 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, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, 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.

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