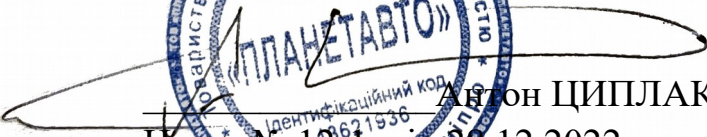


«Затверджую»

Директор ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПЛАНЕТАВТО»


Ідентифікаційний код: 06621936
Наказ № 12-1, від 08.12.2022 р.
Директор ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПЛАНЕТАВТО»
м. Дніпро, місто Дніпро

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА
ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПЛАНЕТАВТО»**

м. Дніпро 2022

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ.	5
3.ВИМОГИ ДО ДОГОВОРІВ ЗА ЯКИМ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНЮЄ ВЗАЄМОДІЮ З БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПЗ В РАЗІ УКЛАДАННЯДОГОВОРУ ДОРУЧЕННЯ З ПЕРВИННИМ КРЕДИТОРОМ АБО НОВИМ КРЕДИТОРОМ	7
4.ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ (БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)	10
5. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ КОМПАНІЄЮ, ОСОБОЮ, ЗАЛУЧЕНОЮ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	19
6. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	22
7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ КОМПАНІЄЮ ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШОЮ ОСОБОЮ ТЕХНІЧНИМИ ЗАСОБАМИ.....	29
8. ЗАКЛЮЧНІ ТА ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ	31

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Загальні положення

Цей порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) – (далі за текстом «Порядок») розроблений на підставі чинного законодавства України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно правових актів України, з метою належної взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «ПЛАНЕТАВТО» (далі за текстом – Компанія) із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості. Цей порядок також містить перелік та опис заходів, принципів, які необхідно реалізувати відповідним співробітникам Компанії, для належної взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з Боржником та третіми особами).

Усі дії Компанії повинні ґрунтуватися на принципах законності, принципі забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій Боржників та третіх осіб при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки).

Положення є внутрішнім нормативним документом Компанії.

Вимоги цього Порядку поширюються на всіх співробітників Компанії та є обов'язковими для виконання.

Даний Порядок набуває чинності з дати його затвердження Директором Компанії.

Зміни та доповнення до даного Порядку затверджуються Директором Компанії.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Визначення, що використовуються у Порядку:

2.1. Альфа-ім'я компанії («ПЛАНЕТАВТО») - послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону];

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, компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;

2.3. Боржник – клієнт, який не здійснив своєчасне і повне виконання своїх зобов'язань, щодо повернення кредиту та/або сплати процентів, неустойки та інших нарахунків за Договором.

2.4. Договір – кредитний договір (в тому числі додатки і додаткові угоди до договору), що укладений між клієнтом та первинним кредитором, право вимоги за яким належить первинному кредитору або новому кредитору.

2.5. Засіб зв'язку (засіб телекомунікації) - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий

кредит;

2.6. Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію) - добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування, та продубльовано пункті 4.1 цього Порядку.

2.7. Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Порядком;

2.8. Клієнт – фізична особа, якій надано послуги первинним кредитором на підставі Договору;

2.9. Компанія – Товариство з обмеженою відповідальністю «ПЛАНЕТАВТО».

2.10. Прострочена заборгованість (ПЗ) – будь-яка заборгованість Боржника, що виникла в результаті порушення Боржником умов погашення зобов'язань, визначених Договором, строк сплати якої настав.

2.11. Треті особи – близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи Боржника, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, в порядку передбаченому цим Порядком;

2.12. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника (споживача), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором;

2.13. Колекторська компанія – Компанія, включена Національним банком України до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах первинного кредитора або нового кредитора відповідно до договору доручення має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

2.14. Реєстр колекторських компаній – система одержання, накопичення, зберігання, використання та поширення інформації (даних) про колекторські компанії.

2.15. Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником та третіми особами при здійсненні Компанією врегулювання простроченої заборгованості.

2.16. Уповноважена особа – працівник Компанії, який відповідає за подання до Національного банку України відомостей про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у строки та порядку, визначених цим Порядком;

2.17. Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відеота/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних;

2.18. Функція (сервіс) автоматичного додзвону - спосіб компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає:

- використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або
- надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

2.19. Споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

2.20. Договір доручення – договір укладений між Компанією та первісним кредитором або новим кредитором, у відповідності до якого Компанія здійснює представництво первісного кредитора або нового кредитора Довірителя при позасудовому врегулюванні простроченої заборгованості з Боржників.

Інші терміни в цьому Порядку вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та у інших законах України.

3. ВИМОГИ ДО ДОГОВОРІВ ЗА ЯКИМ КОМПАНІЯ ЗДІЙСНЮЄ ВЗАЄМОДІЮ З БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПЗ В РАЗІ УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ДОРУЧЕННЯ З ПЕРВИННИМ КРЕДИТОРОМ АБО НОВИМ КРЕДИТОРОМ

3.1. Всі Договори або Додатки до Договорів Послуг або Додаткові угоди до Договорів Послуг, за якими за яким Компанія здійснює взаємодію з Боржниками та третіми особами при врегулювання ПЗ в разі укладання Договору доручення з первинним кредитором або новим кредитором повинні містити наступні умови:

- Право (попередження) первинного кредитора щодо залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії.
- Вимоги щодо взаємодії із споживачем (Боржником) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).
- Право споживача (Боржника) на звернення до Національного банку України у разі порушення первинним кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу (Боржнику) у процесі врегулювання простроченої заборгованості.
- Інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену ст. 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.
- Передбачати заборону кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем (Боржником) Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації третім особам, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача (Боржника) із дотриманням вимог ч. 6 ст. 25 ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».
- Спосіб повідомлення Боржника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості.

3.2. Положення п. 3.1. даного Порядку не поширюються на Договори, які були укладені первинним кредитором з Боржниками до 13.07.2021 року, окрім Договорів, діє яких продовжується після 13.07.2021 року.

3.3. У разі якщо Договір або Додаток до Договору або Додаткова угода до Договору укладаються шляхом приєднання, вони повинні містити умови зазначені в п. 3.1. цього положення в індивідуальній частині Договору або Додатку до Договору або Додатковій угоді до Договору.

3.4. У разі відсутності в Договорі однієї з умов зазначених в підпункті 5-8 та підпункту 10 пункту 3.1. цього Порядку, Компанія має право взаємодіяти виключно з Боржником.

4. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ (БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

4.1. Взаємодія Компанії із споживачем (Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

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

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

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

4.2. Під час першої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Компанія зобов'язана повідомити:

1) повне найменування кредитора, своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем (Боржником), третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Договору до третіх осіб, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 4.6. цього Порядку, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача (Боржника) на передачу інформації про наявність

простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для Компанії здійснюється первинним кредитором або новим кредитором.

4.3. Компанія на вимогу споживача (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 4.2. цього Порядку (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором спосіб.

Компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини Порядку.

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

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

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

4.4. Компанія зобов'язана здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Компанія зобов'язана попередити споживача (Боржника), третіх осіб про таке фіксування.

Компанія зобов'язана зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем (Боржником), третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Компанія може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача (Боржника), третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на неї законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача (Боржника), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача (Боржника), третіх осіб:

- 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 (Боржника), третіх осіб (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 (Боржника), третіх осіб).

4.5. Компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача (Боржника), третіх 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 споживача (Боржника), третіх осіб, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача (Боржника), третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;

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

в) належності Компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем (Боржником), третіми особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем (Боржником), третіми особами, та/або з їхніми близькими особами, більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу (Боржнику), третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача (Боржника), третіх осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу (Боржнику), третім 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, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх (інших) осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача (Боржника) або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача (Боржника), крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач (Боржник) надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача (Боржника), третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;

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

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

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем (Боржником) або його близькими особами, якщо споживач (Боржник) 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 споживачем (Боржником), третіми особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем (Боржником) Договору з особами (крім споживача (Боржника), його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

4.6. Компанія має право для донесення до споживача (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Компанії споживачем (Боржником) у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Компанії покладається на споживача (Боржника).

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем (Боржником) здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання,

поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Компанія зобов'язана негайно припинити здійснення такої обробки.

4.7. Дії, які від імені Компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, вважаються вчиненими таким Компанією.

4.8. Забороняється покладати на споживача (Боржника) обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, Компанії.

4.9. З ініціативи Компанії або третьої особи, яка діє від її імені та/або в її інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1 ч. 4.1. цього Порядку (безпосередня взаємодія), із споживачем (Боржником), третіми особами, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

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

4.10. Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, 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 цьому Порядку, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем.

4.11. Колекторська компанія використовують альфа-ім'я колекторської компанії 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).

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

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

4.14. Компанія використовує альфа-ім'я, що повинно збігатися з:

1) найменуванням юридичної особи (повним або скороченим) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань без зазначення організаційно-правової форми господарювання, слів "кредитна спілка", "ломбард", "фінансова компанія", "кредитна компанія", "факторингова компанія", "колекторська компанія", "юридична компанія" та похідних від них, які свідчать про вид діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, або

2) торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується для надання послуг та інформація про яку розміщена на власному вебсайті, у разі створення та реєстрації торговельної марки.

4.15. Альфа-ім'я є унікальним – **ПЛАНЕТАВТО**.

4.16. Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання компанією вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

4.17. Компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні

простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в абзаці першому пункту 4.17. цього Порядку, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи.

4.18. Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні **лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.**

Фіксування безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

4.19. Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи.

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.

4.20. Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

5. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ КОМПАНІЄЮ, ОСОБОЮ, ЗАЛУЧЕНОЮ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

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

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

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

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, 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, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

5.2. Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається компанії або особі, залученій до здійснення

колекторської діяльності, за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною у внутрішніх документах та затвердженою наказом директора Компанії, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

5.3. 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 кредитором не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

5.4. Споживач фінансових послуг 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.

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 5.2. цього Порядку, якщо споживач скористався правом, передбаченим в абзаці першому пункту 5.4. цього Порядку.

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

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

1) повне найменування кредитодавця, 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 компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку.

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

Колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, 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.

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

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) шляхом подання:

письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або

текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

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

6. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

6.1. Заборонено приймати від Кредитодавця, новомго кредитора згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій 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 установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг.

6.2. Колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

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

6.4. Колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, 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:

1) 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;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

6.5. Компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

1) використовувати:

грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

2) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 6.7 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, 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;

6) 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, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

8) вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності в кредитодавця, 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;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за

договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

6.6. Компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

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

1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування (крім випадків здійснення взаємодії фізичною особою, залученою на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг);

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

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

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

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 6.7. цього Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 6.7. цього Порядку.

6.8. Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають

інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в 6.7. цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

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

2) 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).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в абзаці першому пункту 6.7. цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

6.9. Компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 6.7. цього Порядку, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

6.10. Компанія на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий

кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

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.

6.11. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

6.12. Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу фінансових послуг, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

6.11. 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.

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

Компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

1) інформацію про:

мету проведення особистої зустрічі;

місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, а також правову підставу на вчинення таких дій;

фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії).

6.13. 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.

6.14. Працівник компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, 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 компанії (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 колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ КОМПАНІЄЮ ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШОЮ ОСОБОЮ ТЕХНІЧНИМИ ЗАСОБАМИ

7.1. Компанія здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

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

7.2. Компанія здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

7.3. Компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряють:

- 1) годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;
- 2) наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;
- 3) працездатність технічного засобу, тестують фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

7.4. 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.

Компанія перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

7.5. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

- 1) повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця, нового кредитора, в інтересах якого здійснюється врегулювання простроченої заборгованості);
- 2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікують таку особу;

3) споживача фінансових послуг або іншу особу, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби - інші відомості про особу з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному застосунку (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія];

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 Компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7) реквізити договору про споживчий кредит (Договору) та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії 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 (Договором));

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).

5.6. Інформація, зазначена в п. 5.5. Порядку, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

7.7. Компанія веде облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

7.8. 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 Компанією під час врегулювання простроченої заборгованості.

8. ЗАКЛЮЧНІ ТА ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Компанія для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами), має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Компанія зобов'язана повідомляти про залучення таких осіб Національний банк України у встановлений строк та в порядку, визначеному даним Порядком.

8.2. Керівник Компанії або особа, яка виконує обов'язки керівника, відповідає за визначення уповноважених осіб та організацію подання до Національного банку відомостей відповідно до вимог цього Порядку.

Уповноважена особа під час подання відомостей, передбачених цим Порядком, несе особисту відповідальність за порядок їх заповнення, повноту, достовірність та дотримання строку подання таких відомостей до Національного банку.

8.3. Уповноважена особа з метою підтвердження автентичності та цілісності відомостей, які подаються до Національного банку, засвідчує їх кваліфікованим електронним підписом.

Кваліфікований сертифікат відкритого ключа уповноваженої особи, крім обов'язкових реквізитів фізичної особи - підписувача, додатково повинен містити ідентифікаційні дані Компанії, представником якої є ця уповноважена особа [повне або офіційне скорочене найменування та код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (далі – код за ЄДРПОУ)].

8.4. Компанія надсилає до Національного банку запит для обліку в переліку відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності, за формою, наведеною в додатку 2 до Постанови НБУ від 09.07.2021 року №79 «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», протягом п'яти робочих днів із дня укладення, закінчення строку дії або дострокового припинення (розірвання) договору із такою особою, унесення змін до відомостей про неї.

Запит, який Компанія надсилає до Національного банку, повинен містити дані про одну особу, залучену до здійснення колекторської діяльності.

8.5. Компанія отримує згоду на обробку персональних даних (уключаючи використання і поширення даних Національним банком, їх оприлюднення на

сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку) фізичних осіб, відомості про яких передаються до Національного банку, у порядку, визначеному в Законі України «Про захист персональних даних».

8.6. Національний банк опрацьовує запит Компанії, а Компанія надсилає виправлений запит у разі отримання від Національного банку повідомлення про наявність помилок у попередньому запиті в порядку, визначеному Національним банком для кредитодавця, нового кредитора.

8.7. Компанія зобов'язана розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання нею послуг, інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

8.8. Компанія розміщує на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, таку інформацію:

1) відомості про Компанію:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника Компанії;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

2) відомості про включення Компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

3) контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг, уключаючи щодо діяльності особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

4) порядок та процедуру захисту персональних даних (витяги з них);

5) відомості про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у разі їх залучення:

повне найменування для юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) для фізичної особи;

- код за ЄДРПОУ юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за

наявності) її керівника;

- місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

- контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень;

- гіперпосилання на вебсторінку особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за наявності), порядок розгляду нею звернень;

- відомості про функції та/або процеси, які виконуються особою, залученою до здійснення колекторської діяльності;

б) порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення

Компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник;

7) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості кредитодавцю, новому кредитору;

8) перелік кредитодавців, нових кредиторів, з якими укладено договір врегулювання заборгованості (Договір доручення);

9) порядок подання та розгляду звернень Компанією, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки.

Компанія розміщує інформацію, визначену в підпунктах 1-7, 9 п. 7.8. цього Порядку, не пізніше наступного робочого дня з дня повідомлення Національним банком про включення до реєстру колекторських компаній.

8.9. Компанія розміщує інформацію про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності (крім випадків, коли інформація про таку особу була надана колекторською компанією під час подання до Національного банку відомостей для її включення до реєстру колекторських компаній), та про кредитодавця, нового кредитора, з якими укладено договір врегулювання заборгованості (Договір доручення), або виключає її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення такого договору, закінчення строку дії або дострокового його припинення (розірвання).

8.10. Компанія розміщує інформацію, зазначену в підпунктах 4-6, 8 п. 7.8 цього Порядку, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури

Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 1-3, 7, 9 п. 7.8 цього Порядку, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

8.11. Даний Порядок затверджується рішенням Директора і набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або до затвердження нової редакції порядку, що регулює аналогічні питання.

8.12. Зміни та доповнення до даного Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження їх рішенням Директора Компанії.

8.13. У випадку конфлікту норм Порядку та норм законодавства України, діють норми законодавства України.

8.14. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником (працівником) Компанії було допущено порушення вимог, встановлених даним Порядком, законів України та інших нормативно правових актів, які регулюють вимоги та порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки); споживач фінансових послуг (в тому числі і Боржник та треті особи), можуть повідомити Компанію про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

Адреса для листування: Україна, 49019, Дніпропетровська область, місто Дніпро, вулиця Академіка Белелюбського, будинок № 36, офісне приміщення 509

Телефон: +0567902225

Електронна адреса: antontsiplakov@planetavto.ua