

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом ТОВ “ЕКО ФІН”  
від 03.08.2023 №03/08

**ПОРЯДОК**  
**взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю**  
**“ЕКО ФІН” із споживачами та іншими особами при**  
**врегулюванні простроченої заборгованості**  
**(вимоги щодо етичної поведінки)**

Київ  
2023

## ЗМІСТ

- 1 Вступ.
  - 1.1. Загальні положення.
  - 1.2. Ключові визначення
  - 1.3. Нормативні акти.
2. Види взаємодії та обмеження в їх застосуванні.
  - 2.1. Безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі).
  - 2.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.
  - 2.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.
  - 2.4. Обмеження щодо взаємодії.
3. Порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.
4. Вимоги до першої взаємодії.
5. Вимоги до наступних взаємодій.
6. Особливості взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі.
7. Вимоги щодо фіксування взаємодії та обробки персональних даних.
8. Вимоги щодо етичної поведінки.
9. Прикінцеві положення.

## **1. Вступ**

### **1.1. Загальні положення**

Порядок взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю “ЕКО ФІН” із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі – Порядок) встановлює єдиний порядок взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, особами, персональні дані яких зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та які надали згоду на таку взаємодію Товариству з обмеженою відповідальністю “ЕКО ФІН” (далі – Товариство).

### **1.2. Ключові визначення**

1.2.1. Альфа-ім'я Товариства – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації Товариства 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 Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону.

1.2.2. Взаємодія із споживачем фінансових послуг – надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості.

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

1.2.4. Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості – добровільне волевиявлення споживача фінансових послуг щодо надання дозволу Товариству будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості.

1.2.5. Функція (сервіс) автоматичного додзвону – спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської 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;

надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

### **1.3. Нормативні акти**

Цей Порядок розроблений на підставі та з урахуванням вимог наступних нормативних документів та методологічних роз'яснень в сфері взаємодії із споживачами фінансових послуг, зокрема:

Закон України “Про захист прав споживачів” (№1023-ХІІ від 12.05.1991)  
[Електронний ресурс] <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>;

Закон України “Про споживче кредитування” (№1734-VІІІ 15.11.2016)  
[Електронний ресурс] <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>;

Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (затверджено постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 №170  
[Електронний ресурс] <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0170500-22#Text>.

## **2. Види взаємодії та обмеження в їх застосуванні**

Взаємодія Товариства (працівників Товариства) із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, особами, персональні дані яких зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно наступними шляхами:

безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі);

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

надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

### **2.1. Безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі)**

Проведення телефонних та відеопереговорів можливе з 9 до 20 години у робочі дні.

Товариство може здійснювати телефонні та відеопереговори у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише за окремим волевиявленням споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та іншої особи. Таке волевиявлення Товариство може отримати лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години в робочі дні, 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 із особою.

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.

Особливості взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі визначені в розділі 6 цього Порядку.

## **2.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.**

Проведення такої взаємодії можливе з 9 до 20 години у робочі дні.

Товариство може здійснювати взаємодію шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише за окремим волевиявленням споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи. Таке волевиявлення Товариство може отримати лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, в т.ч. без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону] здійснюється із використанням альфа-імені Товариства.

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 пунктах 4.1 та 5.1 цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

## **2.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.**

Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” з метою взаємодії Товариством із споживачем фінансових послуг, іншою собою 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 Товариством зазначеного поштового відправлення.

Товариству 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.

#### **2.4. Обмеження щодо взаємодії**

Товариство здійснює взаємодію 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, щодо взаємодії не більше двох разів на добу, не застосовуються якщо Товариство отримало під час безпосередньої взаємодії окреме волевиявлення споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи на збільшення кількості взаємодій.

Обмеження, щодо взаємодії не більше двох разів на добу, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи. Товариство 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.

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 Товариства у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

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

- 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 (до 18 років).

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом Порядку, їх наявність вважається непідтвердженою.

### **3. Порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості**

3.1. Для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, Товариство під час першої взаємодії з цією особою надає їй таку інформацію:

- повне найменування Товариства;
- правова підстава взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- попередження про право такої особи надати Товариству відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку.

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

3.3. Товариство зобов'язано приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 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.

3.4. Товариство невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

#### **4. Вимоги до першої взаємодії**

4.1. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане повідомити:

повне найменування Товариства, 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 із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для Товариства здійснюється кредитором або новим кредитором;



попередження про право такої особи надати Товариству відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку.

4.2. Перша взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою 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 про споживчий кредит або відповідно до закону.

4.3. Товариство на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язане протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 4.1 цього розділу 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 про споживчий кредит спосіб.

4.4. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 4.3 цього розділу Порядку.

Для цілей цього Порядку моментом надання Товариством відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

момент отримання Товариством 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 Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-ти денного строку.

## **5. Вимоги до наступних взаємодій**

5.1. Товариство під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язано повідомити:

повне найменування Товариства;

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

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

про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства (за потреби).

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 5.1 цього Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

5.2. 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 пункті 5.1 цього Порядку.

5.3. Товариство 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, 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. Особливості взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі**

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

1) інформацію про:

мету проведення особистої зустрічі;

місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені Товариства, 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 Товариства (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Товариства).

6.2. 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.

Укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит з Товариством не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

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

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

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.

6.4. Працівник Товариства зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

## **7. Вимоги щодо фіксування взаємодії та обробки персональних даних**

7.1. Товариство зобов'язане здійснювати, у встановленому Національним банком України порядку, фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Товариство (працівники Товариства) зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

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

7.3. Товариство може здійснювати 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.

7.4. Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

щодо графіка його роботи;

щодо місця та часу відпочинку;

щодо поїздок у межах та за межі України;

щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;

щодо стану здоров'я;

щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

## **8. Вимоги щодо етичної поведінки**

8.1. Товариству (працівникам Товариства) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

використовувати: грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

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

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

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

3) належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

4) наявності в Товариства правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

5) можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

6) прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

7) правового статусу договору про споживчий кредит;

8) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

9) порядку сплати та суми простроченої заборгованості.

з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні (крім випадків передбачених у розділі 2 цього Порядку).

взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою та випадків передбачених у розділі 2 цього Порядку;

приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи “виконавчий документ”, “рішення про стягнення”, “повідомлення про виселення” тощо, а

також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

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

вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі 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 із 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 із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

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

завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у пунктах 4.1 (під час першої взаємодії) або 5.1 (під час кожної наступної взаємодії) цього положення, або переводити дзвінок у режим очікування;

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;

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";

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;

надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження Товариства або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

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);

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;

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

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.



надмірно взаємодіяти із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

## **9. Прикінцеві положення**

9.1. У випадку невідповідності будь-якої частини Порядку законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових законодавчих актів, або внесенням змін до чинних, цей Порядок буде діяти лише в частині, яка не суперечить законодавству України.

9.2. Усі питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються чинним законодавством України та іншими внутрішніми документами Товариства.

9.3. Цей Порядок переглядається у міру необхідності та може бути змінений шляхом затвердження нової редакції або внесення відповідних змін у чинну редакцію.

9.4. Це Порядок (його наступні редакції) (його наступні редакції) публікується на всіх власних вебсайтах.