

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

Згідно зі статтями 23 та 25 Закону України «Про споживче кредитування» АТ «БАНК ІНВЕСТИЦІЙ ТА ЗАОЩАДЖЕНЬ» (далі - Банк) повідомляє наступну інформацію щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг (далі - Позичальник) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості:

### **1. Відступлення права вимоги / залучення колекторських компаній**

Відступлення права вимоги за кредитним договором про споживчий кредит (далі – кредитним договором) Позичальника здійснюється відповідно до цивільного законодавства України з урахуванням особливостей, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» (далі - Закон).

Банк має право відступити право вимоги за кредитним договором Позичальника новому кредитору або залучити колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості Позичальника. Про відступлення права вимоги за споживчим кредитом новому кредитору або про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості, а також про передачу персональних даних Позичальника, Банк зобов'язаний повідомити останнього протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги або залучення колекторської компанії. Додатково Банк має повідомити про обов'язок погашення заборгованості за кредитним договором новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості). Повідомлення здійснюється в спосіб та за адресою, визначені у кредитному договорі.

Банк, новий кредитор під час повідомлення Позичальника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості мають право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного веб-сайту Банку, нового кредитора, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в частині першій статті 25 Закону «Про споживче кредитування».

Після внесення колекторських компаній, з якими співпрацює Банк та які має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості Позичальника, до реєстру колекторських компаній Національного банку України, відомості про них розміщуються на сайті Банку.

Укладення Банком відповідного договору відступлення права вимоги або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості

Позичальника здійснюється без додаткового погодження (без додаткової згоди) з Позичальником.

## 2. Правила етичної поведінки

Взаємодія Банку, нового кредитора, колекторської компанії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості Позичальника відбувається з дотриманням наступних правил етичної поведінки:

- безпосередня взаємодія (телефонні та відеопереговори) здійснюється виключно з 9 до 20 години не більше 2 (двох) разів на добу за одним кредитним договором, крім випадків додаткової взаємодії за ініціативою осіб, які надали згоду на таку взаємодію;
- обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Позичальником, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи;
- проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 годин 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. Згода на проведення особистої зустрічі має бути добровільною;
- проведення особистої зустрічі не може здійснюватись за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації;
- Банк, новий кредитор, колекторська компанія отримують окремо згоду на проведення кожної окремої зустрічі з такою особою та надають інформацію про: мету, місце, дату і час зустрічі, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме зустріч від імені Банку, правову підставу на вчинення таких дій, копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Банку, нового кредитора, колекторської компанії) та фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео–та/або звукозаписувального технічного засобу;
- під час проведення особистої зустрічі позичальнику, іншій особі необхідно пред'явити документ, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;
- працівнику Банку, нового кредитора, колекторської компанії під час проведення особистої зустрічі необхідно пред'явити оригінал довіреності або повідомити про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Банку, нового кредитора, колекторської компанії (крім випадків проведення зустрічі у місцях надання послуг) та здійснити перевірку з метою

підтвердження особи Позичальника, іншої особи на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

- працівник Банку, нового кредитора, колекторської компанії, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі;
- повідомлення (надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Банку, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій); 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, належать до однієї взаємодії, якщо інформація перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення;
- використання функції (сервісу) автоматичного додзвону протягом не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- відправлення / надсилання поштових відправлень (у т.ч. із позначкою «Вручити особисто») за місцем проживання чи перебування фізичної особи або за місцем роботи фізичної особи без обмеження їх кількості здійснюється з урахуванням вимог, зазначених у нормативно – правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку На конверті забороняється зазначати будь-яку інформацію, крім свого найменування, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи – одержувача, адреси та номеру телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

Банк, а у разі залучення новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Банк, а у разі залучення новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити зазначених осіб про таке фіксування.

### **3. Персональні дані третіх осіб**

Банк, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Банку, новому кредитору, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору.

Банк, новий кредитор, колекторська компанія, отримують персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб Позичальника, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньо взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якого Позичальник передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення кредитного договору, включаючи близьких осіб, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями, повинна включати:

- перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб Позичальника та інформацію щодо наявності волевиявлення Позичальника на передавання їм інформації про укладення Позичальником кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за цим договором або відповідно до законодавства України;
- інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близьких осіб Позичальника, на обробку їхніх персональних даних;
- вичерпний перелік персональних даних Позичальника, третіх осіб, включаючи близьких осіб Позичальника, 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 прострочено заборгованості.

Факт надання Позичальником персональних даних третьої особи, включаючи близьких осіб Позичальника, яка не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями, або укладення кредитного договору з Банком, не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

Позичальник має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб Позичальника, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі їх Банку, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Позичальника.

#### **4. Взаємодія з Позичальником та/або третіми особами під час врегулювання заборгованості**

Банк, новий кредитор, колекторська компанія, під час першої взаємодії отримують згоду на таку взаємодію від кожної близької особи Позичальника, третьої особи, взаємодія з якою передбачена кредитним договором.

1) Під час першої взаємодії із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Банк, новий кредитор, колекторська

компанія зобов'язані повідомити:

1.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

1.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Банк, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку, нового кредитора чи колекторської компанії;

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

1.4. розмір простроченої заборгованості (розмір простроченої заборгованості за кредитом, процентами, комісією та іншими платежами, пов'язаними з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за кредитним договором або відповідно до закону;

1.5. попередження про право такої особи надати Банку, новому кредитору, колекторській компанії, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права

2) Під час наступної взаємодії, крім першої:

2.1. повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), 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 Позичальником);

2.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Банк, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції автоматичного додзвону);

2.3. мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за кредитним договором;

2.4. про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку, нового кредитора або колекторської компанії;

3) Банк, новий кредитор, колекторська компанія, 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.

4) Банк, новий кредитор, колекторська компанія, зберігають усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди

на взаємодію за кредитним договором, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

5) Банк, новий кредитор, колекторська компанія, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови (усній, письмовій або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації) та невідкладно припинити взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості з такою особою.

б) Для взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) Банк, новий кредитор, колекторська компанія використовують альфа – ім'я Банку, нового кредитору, колекторської компанії. Альфа – ім'я повинно збігатись з:

6.1. найменуванням юридичної особи (повним або скороченим) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб – підприємств та громадських формувань без зазначення організаційно – правової форми господарювання, слів які свідчать про вид діяльності кредитодавця, нового кредитору, колекторської компанії, або

6.2. торговельною маркою (знаки для товарів та послуг);

6.3. Альфа – ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії має бути унікальним.

7) Позичальник, особа, персональні дані якої заборані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Банком, новим кредитором, колекторською компанією мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки та обмежень щодо обробки персональних даних Позичальника, іншої особи;

8) Банк, новий кредитор, колекторська компанія, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулювання простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 закону про споживче кредитування;

9) Дата взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулювання простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто» вважається дата відправки Банком, новим кредитором, колекторською компанією, зазначеного поштового відправлення.

## **5. Повідомлення третіх осіб щодо умов кредитного договору**

Банк, новий кредитор, колекторська компанія не має права повідомляти інформацію про укладення Позичальником кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього кредитного договору. Така заборона не поширюється на випадки

повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям Позичальника, третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію.

## **6. Документи щодо простроченої заборгованості**

Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Позичальника, його близької особи, 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 щодо розміру простроченої заборгованості та особи Банку, нового кредитора або колекторської компанії, що здійснюють взаємодію з приводу її погашення (стягнення).

Банк на вимогу Позичальника, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний **протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості**, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законом), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, прострочену до повернення суму, нараховані та прострочені проценти, комісії та інші платежі) або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений таким кредитним договором спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги позичальника, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок, повідомляється близькій особі позичальника, яка не є спадкоємцем, поручителем або майнового поручителя, за наявності згоди Позичальника на передавання такої інформації цій особі.

Новий кредитор, колекторська компанія, Банк не мають права за власною ініціативою повторно взаємодіяти з Позичальником, його представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацами першим та другим цього пункту, в терміни, передбачені в них.

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

- 1) момент отримання Банком, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику, його 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 Банком, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Банком, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

## **7. Обробка персональних даних**

Банк, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Банк, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника та/або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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.

Банку, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості **забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, які не надали згоди на обробку їхніх даних**, а також таких даних про Позичальника та/або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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 Позичальника та/або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 Позичальника та/або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

## **8. Вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із Позичальником та іншою особою щодо врегулювання простроченої заборгованості**

Банку, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Банком, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості **забороняється**:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову



репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

- 2) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику, для взаємодії через засоби телекомунікації використовувати – аудіо матеріали, які не місять голосових та інших повідомлень;
- 3) завершувати безпосередню взаємодію за власною ініціативою до надання інформації, зазначеної у п.4, або переводити дзвінок у режим очікування;
- 4) 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;
- 5) 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»;
- 6) 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;
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) вводити Позичальника та третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:
  - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія, у разі невиконання умов кредитного договору;
  - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - в) належності Банку, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Банком, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із

Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- г) наявності в Банку, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії іншою особою;
- д) можливості та/або умов реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- е) прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
- є) правового статусу договору про споживчий кредит;
- ж) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
- з) порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

10) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у період з 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні, крім випадків отримання волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) більше двох разів на добу, у період з 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою;

11) взаємодіяти із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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 про споживчий кредит або відповідно до закону;

12) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику та/або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

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

- 14) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику та/або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати 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;
- 15) 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 Позичальника 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 Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 16) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення Позичальником кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;
- 17) вимагати від Позичальника та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором або законом;
- 18) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 19) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;
- 20) вимагати погашення простроченої заборгованості за кредитним договором шляхом укладання нового договору (уключаючи укладання нового кредитного договору в іншого кредитодавця);
- 21) 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);
- 22) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник (п.12 ч. 5 ст. 25

Закону);

- 23) проводити особисті зустрічі із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 24) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником кредитного договору з особами, які не надали згоди на таку взаємодію;
- 25) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за кредитним договором, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за кредитним договором шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України;
- 26) надмірна взаємодія із сповивачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором;
- 27) отримувати згоду Позичальника для вчинення будь – яких дій Банком, новим кредитором, колекторською компанією, та/або у сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника Позичальника та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором, включаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатку) Банку, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг;
- 28) Банк, новий кредитор, колекторські компанії під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення Позичальника на передавання їй інформації про укладення кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації;
- 29) Банк, новий кредитор, колекторська компанія припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Позичальника, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;
- 30) Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена кредитним договором та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (включаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі).

## **9. Заборона щодо обробки персональних даних**

Якщо під час першої взаємодії Банку, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Банк, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Банку, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Банк, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити

про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким кредитним договором.

Дії, які від імені Банку, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Банком, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими Банком, новим кредитором, колекторською компанією.

Забороняється покладати на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за кредитним договором або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів Банку, нового кредитора, колекторської компанії.

З ініціативи Банку, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої статті 25 Закону (безпосередня взаємодія), із Позичальником та/або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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, їх наявність вважається непідтвердженою.

## **10. Представники Позичальника**

Позичальник має право письмово повідомити та надати Банку, новому кредитору, колекторській компанії оригінали відповідно оформлених документів (наприклад, нотаріально посвідченої довіреності, договору, акту органу юридичної особи тощо), що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник, та останній має всі повноваження на вчинення відповідного правочину від імені Позичальника.

## **11. Взаємодія Банку з колекторськими компаніями**

Банк відповідно до чинного законодавства, внутрішніх нормативних документів може залучати до процесу врегулювання простроченої заборгованості одну або декілька колекторських компаній.

Банк до укладення договору врегулювання простроченої заборгованості здійснює оцінку впливу обраної колекторської компанії на процеси та процедури, запроваджені в

Банку, з урахуванням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема дотримання колекторською компанією вимог щодо:

1) взаємодії зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);

2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;

3) порядку та процедури захисту персональних даних;

4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

Банк укладає з колекторською компанією договір щодо врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про споживче кредитування».

При укладенні декількох договорів з колекторськими компаніями (або у разі залучення нової колекторської компанії) Банк здійснює передачу кредитних справ від однієї до іншої колекторської компанії таким чином, щоб уникнути одночасне врегулювання простроченої заборгованості за одним їй тим же кредитним договором декількома компаніями.

Банк самостійно проводить врегулювання простроченої заборгованості за кредитними справами, що були передані колекторській компанії, виключно після уточнення переліку кредитних справ, врегулювання простроченої заборгованості за якими залишається за відповідною колекторською компанією.

Банк має право відмовитися від укладення договору врегулювання простроченої заборгованості, якщо за результатами оцінки колекторської компанії виявлено порушення або ризик порушення такою компанією норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних під час врегулювання простроченої заборгованості, і колекторська компанія відмовляється від усунення виявлених порушень.

З повним текстом Закону «Про споживче кредитування», в т.ч. щодо вимог до етичної поведінки при взаємодії з позичальником, можна ознайомитись за посиланням <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text>