

## **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. Повідомлення здійснюється в спосіб та за адресою, визначені у кредитному договорі.

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 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, особисті зустрічі) виключно з 9 до 19 години не більше 2 (двох) разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за ініціативою осіб, які надали згоду на таку взаємодію;

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації - у кількості не більше 2 (двох) повідомлень з 9 до 19 години;
- використання функції (сервісу) автоматичного дозвону протягом не більше 30 хвилин на добу;
- надсилання поштових відправлень (в т.ч. із позначкою «Вручити особисто») за місцем проживання чи перебування фізичної особи – без обмеження їх кількості.

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 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. 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. 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**

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) 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;
- 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;

- 3) правову підставу взаємодії;
- 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.

## 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, 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 представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний **протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості** (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують розмір простроченої заборгованості особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким кредитним договором спосіб.

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 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) 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 Позичальника, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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;
- 3) 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 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) 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;
- 5) приховувати інформацію про номер контактної 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;
- 6) 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;

- 7) 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, 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 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;
- 9) вимагати від Позичальника та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;
- 12) 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);
- 13) 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;
- 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником кредитного договору з особами, які не надали згоди на таку взаємодію.

## **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>