

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Генерального директора
ТОВ «Прімоколект»
№ 1-20/07/2021 від 20 липня 2021 р.

_____ **М.Р. Хробак**

Порядок
взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої
заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)
Товариством з Обмеженою Відповідальністю «Прімоколект. Центр
грошових вимог»

Терміни та визначення.

У цьому Порядку використовуються наступні терміни та визначення:

Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит;

Договір про споживчий кредит - вид кредитного договору, за яким кредитордавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором;

Споживач - фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит;

Споживче кредитування - правовідносини щодо надання, обслуговування та повернення споживчого кредиту;

Споживчий кредит (кредит) - грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника;

Договір про споживчий кредит - вид кредитного договору, за яким кредитордавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором;

Колекторська компанія – (ТОВ «Прімоколект. Центр грошових вимог», код ЄДРПОУ 36992270, з моменту включення до реєстру колекторських компаній). Юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитодавець - банк або інша фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати споживчі кредити;

Новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 ЗУ «Про споживче кредитування»;

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

Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

Взаємодія колекторської компанії 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, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

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

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

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

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 колекторська компанія зобов'язана 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 (надалі – Інформація для повідомлення);

2) 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 колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника колекторської компанії (надалі – Інформація для повідомлення);

3) правову підставу взаємодії (надалі – Інформація для повідомлення);

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором 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 колекторської компанії здійснюється кредитором або новим кредитором (надалі – Інформація для повідомлення).

Колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язана протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують Інформацію для повідомлення (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.

Колекторська компанія 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 вищевказаним абзацом.

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

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

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

Колекторська компанія зобов'язана 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. Колекторська компанія зобов'язана 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.

Колекторська компанія зобов'язана 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.

Колекторська компанія 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.

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

5. Колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) 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;

2) 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:

а) 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;

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

в) належності колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) за 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;

4) 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. 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 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;

б) 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;

7) 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, 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;

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 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;

9) вимагати від близьких осіб 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;

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

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) 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;

13) 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;

14) 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 згоду на таку взаємодію.

Колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані (кредитодавцю, новому кредитору, які в свою чергу передали колекторській компанії), колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

Дії, які від імені колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими такою колекторською компанією.

З ініціативи колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, 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:

- 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.

Повідомлення Колекторській компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється споживачем письмово, шляхом надання до Колекторської компанії всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Колекторської компанії для листування.

ТОВ «Прімоколект. Центр грошових вимог», код ЄДРПОУ 36992270, являється членом Громадської організації «Асоціація учасників колекторського бізнесу України», яке дотримується в своїй господарській діяльності високих стандартів поведінки при здійсненні будь-якого виду взаємодії з боржниками. При цьому ТОВ «Прімоколект. Центр грошових вимог» також виконує умови «Маніфесту відповідального колектора» затвердженого Громадською організацією «Асоціація учасників колекторського бізнесу України».

Витяг із Маніфесту відповідального колектора:.....

1. Кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання або іншу адресу, за якою вона може його знайти, у закритому конверті.

2. Перший заклик до сплати повинен містити ретельний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.

3. Телефонні розмови можуть вестися у часі та місці, які, відповідно до оцінки ситуації, не будуть створювати труднощі боржникові, тобто у робочі дні з 09:00 до 19:00 години. У випадку неможливості контакту з боржником у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися у інші дні тижня, але з 09:00 до 17:00 години, якщо це обумовлено законодавством та договором.

4. Брати до уваги прохання боржника про розмову або запланований візит колектора у інший час або в іншому місці, що відрізняється від тих, що описані у п.3, за винятком випадків, коли обставини вказують на цілеспрямовані дії боржника, що мають на меті унеможливлення встановлення контакту та розмови.

5. Розмову необхідно провадити у душі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.

6. У ході розмови намагатися пояснити боржникові мету розмови, а також встановити та вирішити всі неясності або сумніви.

7. Частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше 2 контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу.

8. Візити до боржника можуть виконуватися у часі та місці, що не будуть обтяжливими для боржника, тобто у робочі дні з 09:00 до 19:00 години. У випадку неможливості встановлення контакту з боржником у вищезазначений час, візити можуть виконуватися у інші дні тижня, але з 9:00 до 19:00 години.

9. Візити до боржника, що знаходиться в іншому місці, ніж місце його проживання, належить виконувати в спосіб, що забезпечує шанобливе ставлення до нього, зокрема, його право на приватне життя. Такі візити можливі лише у випадках, коли місце проживання боржника невідоме або ж там його не можна застати.

10. Працівники, що здійснюють візити, повинні бути належним чином одягнуті. Не допускається використання форми одягу (в т.ч. відзнак) працівника міліції, або іншого державного органу.

11. Працівник, під час виконання колекторських дій, зобов'язаний представитись, пред'явити документ, який підтверджує його належність до конкретного підприємства або інший документ, який його замінює, надати документ, що уповноважує його на здійснення заявлених ним функцій від імені підприємства, з чітко встановленими межами повноважень, наприклад, на підписання з боржником угоди, надання боржникові на підписання документа, що підтверджує існування у нього несплаченого боргу, надіслання вимоги на виконання оплати.

12. Якщо при проведенні колекторських дій окрім боржника присутні треті особи, при цьому боржник воліє зберегти відносини з кредитором у таємниці, необхідно провести розмову з боржником віч-на-віч, за винятком випадків, коли таке, може становити ризик введення в оману.

13. Розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.

14. Забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України.

Вважаємо неприпустимим:

1. Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.
2. Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого тону розмови.
3. Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.
4. Розголошення інформації про заборгованість, а також про перебіг колекторських дій не уповноваженим особам, в тому числі неповнолітнім членам родини боржника.
5. Надання неправдивої інформації, що стосується боргу.
6. Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження.
7. Переказ неправдивої інформації про наслідки несплати боргу.
8. Висловлювання у будь-який спосіб погроз або виконання дій, що мають на меті порушити право власності на майно.

Ми, ВІДПОВІДАЛЬНІ КОЛЕКТОРСЬКІ КОМПАНІЇ, дотримуємось принципів викладених в цьому Маніфесті.

Ми вимагаємо від кожного нашого працівника професійності і порядності у відносинах з боржником.....»