

**Порядок взаємодії  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН»  
із споживачами фінансових послуг, їх близькими особами,  
представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими  
поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена  
договором про споживчий кредит, при врегулюванні простроченої  
заборгованості  
(вимоги щодо етичної поведінки)**

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН» (надалі – Товариство або ТОВ «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН») здійснює взаємодію зі споживачами фінансових послуг (далі – Позичальники або Позичальник), їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості у межах чинного законодавства та відповідно до умов укладеного договору про споживчий кредит (надалі – Договір).

1.2. Під час взаємодії з Позичальниками Товариство керується вимогами статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», нормативно-правовими актами Національного банку України та нормами внутрішніх нормативних документів Товариства: Правил надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту ТОВ «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН», які діють на дату укладання Договору, Положення конфіденційності Smartiway сайту та мобільного додатку «Smartiway», Положення про порядок обробки персональних даних ТОВ «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН», текст яких розміщується на веб-сайті ТОВ «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН» <https://smartiway.ua/>, цього Порядку та іншими внутрішніми документами Товариства.

Питання, які не визначені цим Порядком, регулюються відповідно вимог чинного законодавства України.

Умови, за яких ТОВ «СМАРТІВЕЙ ІЮКРЕЙН» розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснює відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю розміщені на веб-сайті Товариства <https://smartiway.ua/>.

1.3. При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство здійснює взаємодію виключно із Позичальником, а також його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та Контактними особами, інформація про яких зазначено у кредитному договорі. Для цілей цього Порядку:

Близькі особи – особи, перелік яких зазначений у Законі України «Про запобігання корупції».

Контактні особи - треті особи, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних

даних Товариству покладається на Позичальника. При цьому, Позичальник до передачі даних третіх осіб, попереджається Товариством, що за неправомірну передачу персональних даних третьої особи передбачена кримінальна відповідальність, встановлена статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Представник - особа, яку Позичальник у встановленому законом порядку уповноважив на представництво його інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо перед Товариством. Повідомлення Позичальником про особу представника здійснюється відповідно до «Порядку повідомлення Позичальником ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» про те, що інтереси Позичальника при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник», текст якого розміщено на веб-сайті Товариства <https://smartiway.ua/>;

Спадкоємець – фізична особа, що у встановленому законом порядку прийняла спадщину Позичальника та зобов'язана погасити заборгованість Позичальника повністю, але в межах вартості майна, одержаного у спадщину.

Поручитель, майновий поручитель – особа, яка у разі настання передбаченого договором поруки випадку бере на себе відповідальність повністю або частково виконати перед Товариством зобов'язання Позичальника.

**Стратегія роботи Товариства зі стягнення** - узгоджений механізм стягнення простроченої заборгованості, який включає в себе поєднання різних інструментів/засобів роботи з Позичальниками та Контактними особами, спрямований для виконання Позичальниками своїх грошових зобов'язань перед за Договором.

1.4. Кожен працівник ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» зобов'язаний при врегулюванні простроченої заборгованості:

1.4.1. дотримуватися загальноприйнятих етичних норм поведінки, бути доброзичливим та ввічливим у безпосередніх контактах з Позичальниками та їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або Контактними особами;

1.4.2. з повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя Позичальників та їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителями, майновими поручителями або Контактних осіб;

1.4.3. дбати про авторитет та бізнес. - репутацію Товариства;

1.4.4. дотримуватися вимог до етичної взаємодії, встановленої статтею 25 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме:

- не здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також не використовує погрози, шантаж, не вчиняє інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

- не здійснювати дії, які могли би ввести Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних

осіб в оману щодо розміру, характеру та підстав виникнення заборгованості (в тому числі простроченої), а також наслідків, що настануть у разі невиконання умов Договору, передачі питання про погашення заборгованості (в тому числі простроченої) на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника заходів адміністративного і кримінального переслідування, а також належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- не здійснювати взаємодію з власної ініціативи із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- не здійснювати взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за ініціативи зазначених осіб. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії зазначеним особам передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення;
- не використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб більше 30 хвилин на добу;
- не приховувати інформацію про номер контактної телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майнового поручителю, Контактним особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- не використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, Контактним особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, не розміщує на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, не використовує 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;
- жодним чином не повідомляти третіх осіб (крім Контактних осіб) про заборгованість Позичальника, і не здійснює взаємодію з такими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- не вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, або погасити заборгованість в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;

- не здійснювати за власною ініціативою взаємодії із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник. Повідомлення Позичальником про уповноваженого представника здійснюється відповідно до «Порядку повідомлення Позичальником ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» про те, що інтереси Позичальника при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник», текст якого розміщено на веб-сайті Товариства <https://smartiway.ua/>;
- не проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- не здійснювати взаємодію з приводу укладеного Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

## **2. Взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості.**

2.1. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснювати взаємодію із Позичальниками, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, 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;
- 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.

2.2. Під час першої взаємодії Товариства з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами для врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити:

- 1) 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, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами, 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;

- 3) правову підставу взаємодії;
- 4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до Договору до Контактних осіб, у тому числі до близьких осіб Позичальника, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в Договорі, укладеному із Позичальником.

2.3. ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» здійснює взаємодію із Позичальником, у тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Товариства, за допомогою засобу зв'язку, обраного Позичальником особами, крім випадків, коли:

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

2.4. Частота, послідовність та період застосування способів взаємодії по роботі з простроченою заборгованістю регламентуються Стратегією роботи Товариства зі стягнення.

У випадку не погашення простроченої заборгованості в період роботи по стягненню, Договір Позичальника **може**:

- бути переданий на супроводження до зовнішньої колекторської компанії (у разі укладання відповідного договору з компанією, внесеною до Реєстру колекторських компаній),
- відбутися відступлення права вимоги факторинговій компанії;
- відбутися передача справи на розгляд суду;
- бути прийняте інше управлінське рішення згідно чинного законодавства.

### **3. Надання підтвердних документів.**

3.1. Після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії надає документи, що підтверджують підстави для взаємодії (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), далі по тексту цього Порядку – Підтвердні документи, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштовою), або в інший визначений таким Договором спосіб.

Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем до моменту надання Підтвердних документів.

Моментом надання Товариством Позичальнику, його близьким особами, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 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-денного строку.
- 3) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особами, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів у спосіб визначений Договором або у інший узгоджений з такими особами спосіб.

#### **4. Фіксування взаємодії.**

4.1. Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожної взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами, за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

4.2. Товариство зобов'язане попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб, про таке фіксування.

4.2. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

#### **5. Обробка персональних даних.**

5.1. Товариство здійснює обробку персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

5.2. Обробка персональних даних здійснюється Товариством відповідно до Положення про порядок обробки персональних даних ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН».

5.3. Товариство не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Контактних осіб (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, Контактних осіб).

## **6. Припинення, зупинення взаємодії.**

6.1. Товариство припиняє будь-яким чином за власною ініціативою взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

Повідомлення Позичальником про уповноваженого представника здійснюється відповідно до «Порядку повідомлення Позичальником ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» про те, що інтереси Позичальника при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник», текст якого розміщено на веб-сайті Товариства [www.smartiway.ua](http://www.smartiway.ua);

6.2. Товариство припиняє безпосередню взаємодію за власною ініціативою із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Контактними особами, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

Для подання відповідних документів Позичальник, його близька особа, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель, Контактна особа, має письмово звернутися до Товариства на адресу Товариства зі зверненням, оформленим відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», в якому зазначити про наявність відповідних обставин, та надати оригінали або належним чином завірени копії документів, що підтверджують

такі обставини. Копії документів вважається належним чином завірені, якщо вірність копій документів засвідчено нотаріусом або органом чи установою, що видала такі документи.

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

6.3. Товариство припиняє взаємодію (в тому числі обробку персональних даних) з Контактною особою, якщо під час першої взаємодії вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, заявила про відмову від взаємодії.