

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказ № 031022/1
від «03» жовтня 2022 року

Директор
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
Валерій МУРАТОВ

**Набирає чинності з: 03 жовтня 2022
року**

**ПОРЯДОК
взаємодії ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
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)
(нова редакція)**

**м. Київ
2022**

ПОРЯДОК взаємодії ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» 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)

Загальна інформація про внутрішній документ Товариства:

Назва документа:	«ПОРЯДОК взаємодії ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» 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)»
Розробник:	Начальник юридичного відділу ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
Дія документа поширюється:	На всіх працівників ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»
Рівень доступу:	Для внутрішнього та зовнішнього використання (для всіх зацікавлених осіб)

ЗМІСТ

1. Загальні положення	3
2. Взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості	6
3. Надання підтвердних документів	8
4. Фіксування взаємодії	9
5. Обробка персональних даних	10
6. Порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості	10
7. Припинення, зупинення взаємодії	11
8. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості	12
9. Додаткові вимоги до етичної поведінки у період дії воєнного стану в Україні	17
10. Контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості	19

1. Загальні положення

1.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «СМАРТИВЕЙ ЮКРЕЙН» (надалі – Товариство або ТОВ «СМАРТИВЕЙ ЮКРЕЙН») 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 та третіми особами, включаючи близьких осіб Позичальника, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, Товариство керується вимогами статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (далі – Закон про споживче кредитування), Положенням про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України № 170 від 04.08.2022 року (далі – Постанова № 170), іншими нормативно-правовими актами Національного банку України та нормами внутрішніх нормативних документів Товариства.

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

Умови, за яких Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснює відступлення права вимоги за Договором новому кредитодавцю розміщені на вебсайті 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 зазначена у Договорі.

У цьому Порядку наступні терміни вживаються у такому значенні:

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 вебсайті 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 за Договором.

1.4. Кожен працівник Товариства 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 щодо етичної поведінки, встановлених статтею 25 Закону України « Про споживче кредитування», 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 вебсайті 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.

1.4.5. дотримуватися вимог та обмежень, викладених у розділі 8 цього Порядку, з метою реалізації Постанови № 170.

2. Взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості.

2.1. Взаємодія Товариства із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – це надання Позичальнику вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами Договору, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання Позичальником прострочених зобов'язань за Договором починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі Позичальником, іншою особою, які вчиняються Товариством.

2.2. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснювати взаємодію із Позичальником, 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.

2.3. Товариство використовує альфа – ім'я SMARTWAY для своєї ідентифікації під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

Альфа – ім'я Товариства збігається торговельною маркою, яка використовується Товариством для надання послуг та інформація про яку розміщена на офіційному вебсайті Товариства.

2.4. 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.
- 5) 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.

2.5. 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.

2.6. 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),
- може відбутися відступлення права вимоги факторинговій компанії;
- може відбутися передача справи на розгляд суду;
- може бути прийняте інше управлінське рішення згідно з чинним законодавством.

2.7. Товариство має право отримати від Позичальника, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

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 поштову), 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.

4.3. 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.

4.4. Позичальник, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Товариством при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Товариством вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

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 та процедуру захисту персональних даних споживачів 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. Порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

6.1. Товариство під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної Близької та Контактної особи.

6.2. Для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою Товариство надає їй таку інформацію:

- 1) своє повне найменування;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

3) попередження про право такої особи надати Товариству, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права.

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

6.4. Товариство зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за Договором, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

6.5. Товариство приймає відмову від взаємодії від Близької особи, Контактної особи, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, незалежно від способу та форми надання такої відмови. Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

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

7. Припинення, зупинення взаємодії.

7.1. 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 вебсайті Товариства <https://smartiway.ua>.

7.2. 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 завірені 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 не підтвердженою.

7.3. Товариство припиняє взаємодію (в тому числі обробку персональних даних) із Близькою особою, Контактною особою та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

8. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

8.1. Товариству заборонено отримувати згоду Позичальника для вчинення будь-яких дій, та/або 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 Договором, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням мобільного додатку (застосунку) Товариства, що використовується ним для надання послуг.

8.2. Працівники Товариства 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 Договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

8.3. Товариство припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Позичальника, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

8.4. Товариство забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

8.5. Працівникам Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором забороняється:

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

2) завершувати безпосередню взаємодію із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п. 2.4. цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 8.7. цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей Позичальника, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за Договором, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані Позичальника, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Позичальника простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини Позичальника, іншої особи з третіми особами, уключаючи 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;

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Товариства;

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

8) вводити в оману щодо: розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в Позичальника, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія; наявності в Товариства правових підстав діяти від імені та в інтересах Позичальника під час взаємодії з іншою особою; можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за Договором; прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України; правового статусу Договору; допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості; порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія: примушувати Позичальника до сплати простроченої заборгованості; погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя Позичальника, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди Позичальника на передавання їй інформації про укладення Позичальником Договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за Договором шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за Договором, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за Договором шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

8.6. Працівникам Товариства забороняється надмірна взаємодія із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором.

8.7. Товариство під час взаємодії із Позичальником, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) своє повне найменування;

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

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за Договором;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

Повідомлення Позичальнику, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 8.7. цього Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Позичальником, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Позичальнику, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 8.7. цього Порядку.

8.8. Товариство надає інформацію, визначену в п. 2.4. цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 8.7. цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника Товариства).

8.9. Товариство не використовує гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 8.7. цього Порядку, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

8.10. Товариство на вимогу Позичальника, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за Договором та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за Договором або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за Договором, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором спосіб.

Інформація про розмір простроченої заборгованості за Договором 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, майновим поручителем, за наявності згоди Позичальника на передавання такої інформації цій особі.

8.11. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Товариства із Позичальником іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно - правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата Товариством зазначеного поштового відправлення.

8.12. Товариству заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається Позичальнику, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

8.13. Взаємодія із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не здійснюється за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

8.14. Згода Позичальника, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною. Товариство отримує окрему згоду Позичальника, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає:

1) інформацію про: мету проведення особистої зустрічі; місце, дату і час проведення особистої зустрічі; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із Позичальником, іншою особою від Товариства, а також правову підставу на вчинення таких дій; фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу; необхідність пред'явлення Позичальником, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Товариства).

8.15. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена Договором та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється. Укладення Позичальником Договору з Товариством не може вважатися згодою Позичальника, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

8.16. Працівник Товариства під час проведення особистої зустрічі із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

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

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи Позичальника, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівники Товариства, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

9. Додаткові вимоги до етичної поведінки у період дії воєнного стану в Україні.

9.1. У період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування працівники Товариства зобов'язані додатково дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

- не взаємодіяти за власною ініціативою із Позичальником, який повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії спосіб повідомили близькі особи такого Позичальника, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію;
- не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами Позичальника, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

9.2. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні» № 2459-ІХ захищеними категоріями є:

- військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;
- військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;
- члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;
- особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти;

9.3. Товариство невідкладно після отримання повідомлення про бажання Позичальника припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» припиняє на період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування взаємодію із власної ініціативи із Позичальником, близькими особами Позичальника, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

Для цілей цього пункту підтвердними документами про належність Позичальника до захищеної категорії є:

- для Позичальників - військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, – підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову Позичальника на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 Закону України «Про споживче кредитування». Допускається складення довідки рукописним способом;
- для Позичальників - військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, – посвідчення інваліда війни;
- для Позичальників - членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, – посвідчення члена сім'ї загиблого;
- для Позичальників, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, та для Позичальників - членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, – інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

9.4. Товариство має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності Позичальника до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий Позичальник, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову Позичальника на військову службу, державного

підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

9.5. У випадку отримання повідомлення Позичальника про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит Товариства із зазначенням, що Позичальник не належить до захищеної категорії, працівники Товариства мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким Позичальником, його близькими особами, представником Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором такого Позичальника та які надали згоду на таку взаємодію.

10. Контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості.

10.1. У випадку прийняття Товариством рішення про залучення колекторської компанії для врегулювання простроченої заборгованості Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) відповідно до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правлінням Національного банку України 09 липня 2021 року № 79.