

**Порядок взаємодія із споживачами фінансових послуг
при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Взаємодія кредитодавця із споживачем може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9:00 до 19:00, 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 кредитодавця 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.

2. Під час першої взаємодії із споживачем, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець зобов'язаний 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 споживачем, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця.

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 про надання ломбардного кредиту або відповідно до закону.

3. Кредитодавець на вимогу споживача зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про надання ломбардного кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем до моменту надання підтвердних документів. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитодавцем підтвердження направлення споживачу, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитодавцем раніше зазначеного 10-денного строку.

4. Кредитодавець зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту

правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець зобов'язаний попередити споживача про таке фіксування.

Кредитодавець зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії. Кредитодавець може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку таких даних про споживача:

- 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, (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).

5. Кредитодавець, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із споживачем, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). Кредитодавцю, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із споживачем, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію споживача, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші неправомірні дії стосовно нього;
- 2) вводити споживача, в оману щодо:
 - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, у разі невиконання умов договору про надання ломбардного кредиту;
 - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - в) належності кредитодавця, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитором, до безпосередньої взаємодії із споживачем, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, у період з 20:00 до 9:00, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із споживачем більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за його 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 надання ломбардного кредиту або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання ломбардного кредиту 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 споживача, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про надання ломбардного кредиту або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання ломбардного кредиту або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем, 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, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про надання ломбардного кредиту з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

6. Кредитодавець, має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором ломбардного кредиту при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про надання ломбардного кредиту.

Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про надання ломбардного кредиту, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 КК України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб. Якщо під час першої взаємодії кредитодавця з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

7. Дії, які від імені кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із споживачем, вважаються вчиненими таким кредитодавцем.

8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про надання ломбардного кредиту здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця.

9. З ініціативи кредитодавця або третьої особи, яка діє від його імені та/або в його інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 (безпосередня взаємодія), із споживачем 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 цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

Кредитодавець не взаємодіє за власної ініціативи з позичальником, що належить до захищеної категорії, та з його близькими особами. До категорії захищених осіб віднесено: - 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; - 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; - членів сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти; осіб – які перебувають у полоні; з якими втрачено зв'язок; зниклих безвісти. Якщо такі особи не бажають під час дії воєнного стану та протягом 90 днів із дня його припинення або скасування отримувати в будь-який спосіб нагадування про необхідність сплати чергового платежу за кредитом, їм (або їхнім близьким особам) слід: - повідомити про це свого кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію; - надати йому копії відповідних підтвердних документів про свою належність до захищеної категорії. Водночас позичальник, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця, нового кредитора протягом 30 календарних днів із дня втрати належності до цієї категорії.