

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні прострочено заборгованості (вимоги щодо етично поведінки) – (далі за текстом «**Порядок**») розроблени на підставі чинного законодавства України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно правових актів України, з метою належно взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Ейс» (далі за текстом – **Компанія**) із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з боржником та третіми особами) при врегулюванні прострочено заборгованості. Це порядок також містить перелік та опис заходів, принципів, які необхідно реалізувати відповідним співробітникам Компанії, для належно взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з Боржником та третіми особами).

1.2. Усі дії Компанії повинні ґрунтуватися на принципах законності, принципі забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій Боржників та третіх осіб при врегулюванні прострочено заборгованості (дотримання вимог щодо етично поведінки).

II. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

- 2.1. **Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення прострочено заборгованості та/або інформування щодо тако вимоги, інформування іншо особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчи кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або ма новим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчи кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання прострочено заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитором, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньо взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізично особи;
- 2.2. **Засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні прострочено заборгованості за договором про споживчи кредит;
- 2.3. **Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію)** - добровільне волевиявлення близько особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчи кредит, та особи, персональні дані яко зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні прострочено заборгованості (за умови поінформованості), щодо надання дозволу кредитором, новому кредитором, колекторській компанії або особі, залучені до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання прострочено заборгованості за договором про споживчи кредит у спосіб, визначені в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування;
- 2.4. **Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - взаємодія при врегулюванні прострочено заборгованості за договором про споживчи кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Положенням;
- 2.5. **Прострочена заборгованість (ПЗ)** – будь-яка заборгованість Боржника, що виникла в результаті

порушення Боржником умов погашення зобов'язань, визначених Договором, строк сплати яко настав.

2.6. **Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами** – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньо взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворени у форму електронних даних;

III. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ (БОРЖНИКОМ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

3.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Фінансова компанія «Ейс» здійснює взаємодію із споживачами фінансових послуг при врегулюванні прострочено заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньо взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що споживач не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав 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 Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технології, з використанням контактних даних споживача, зокрема таких як електронна пошта, номери телефонів споживача, що були надані останнім Товариству в процесі укладання, виконання та припинення договору про надання споживчого кредиту в будь-який спосіб, в тому числі, але не виключно через контакт-центр Товариства та/або в інший спосіб, що дає можливість підтвердити таку передачу даних споживачем;

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

3.2. Під час першої взаємодії Товариства із споживачем, у рамках врегулювання прострочено заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити споживачу:

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 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 прострочено 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.

3.3. У разі звернення Товариства до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб споживача, інформація про розмір прострочено заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про

наявність прострочено заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в договорі про надання споживчого кредиту, укладеного із споживачем.

3.4. Після першої взаємодії по врегулюванню прострочено заборгованості, на вимогу споживача Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії розрахунок прострочено заборгованості споживача, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

3.5. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем до моменту надання вищевказаного розрахунку прострочено заборгованості, підписаного Товариством шляхом накладення аналога власноручного підпису та печатки уповноваженої особи Товариства або підписаного безпосередньо уповноваженою особою Товариства.

3.6. Моментом надання Товариством споживачу розрахунку прострочено заборгованості є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством, підтвердження направлення споживачу, розрахунку прострочено заборгованості - 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 розрахунок прострочено заборгованості споживача, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, раніше зазначеного 10-денного строку.

3) отримання споживачем смс-повідомлення з активним посиланням, при натисканні якого споживачу забезпечується перехід на розрахунок прострочено заборгованості споживача, що підготовлені Товариством – якщо договором про споживчий кредит передбачена комунікація Товариства із споживачем за номером телефону;

4) момент отримання Товариством, підтвердження про отримання споживачем повідомлення Товариства з розрахунком прострочено заборгованості – у разі направлення такого документу через месенджери (Viber, Telegram, Messenger).

Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожного безпосередньо взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, ма новим 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 прострочено заборгованості.

Товариство зобов'язане попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування. Таке попередження може бути здійснено Товариством щодо споживача - безпосередньо в договорі про надання споживчого кредиту, що укладені із споживача та/або щодо споживача та інших осіб – на Веб- са ті Товариства <https://online-finance.in.ua> та/або безпосередньо під час спілкування.

Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, ма новим 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.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладені на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні прострочено заборгованості.

3.7. Товариство при врегулюванні прострочено заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або ма нового 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 ма нового 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 письмово згоди споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або ма нового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

3.8. Товариство зобов'язане дотримуватися вимог законодавства щодо взаємоді із споживачами під час врегулювання прострочено заборгованості (вимог щодо етично поведінки). Товариству при врегулюванні прострочено заборгованості забороняється:

1) зді снювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) ді стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

3) розміру, характеру та підстав виникнення прострочено заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчи кредит;

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

7) належності Товариства до органів державно влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власно ініціативи взаємодіяти із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, ма новим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з хніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, ма новим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з хніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додатково взаємоді за хньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті тако взаємоді особі передано змістовну інформацію про розмір прострочено заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісі та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок погашення, розмір неусто ки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчи кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого зді снюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, ого близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, ма новому поручителю, третім

особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронно пошти, з яко надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

б) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, ого близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, ма новому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути спри няті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчи документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також на менування органів державно влади, у тому числі осіб, які зді снюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або зді снювати

взаємодію з цими особами таким чином, щоб м стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємоді з особою, стосовно яко споживач надав згоду на передачу інформації про наявність прострочено заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя, а також ого роботодавця та/або інших осіб при няти на себе зобов'язання щодо прострочено заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчи кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації , у тому числі ділові репутації , споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких ді ;

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

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або ого близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що ого інтереси при врегулюванні прострочено заборгованості представляє ого представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, ма новим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчи кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустріче відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчи кредит з особами (крім споживача, ого представника, спадкоємця, поручителя, ма нового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчи кредит при врегулюванні прострочено заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчи кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку хніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на споживача. При цьому, споживач в момент передачі даних третіх осіб, попереджається Товариством, що за неправомірну передачу персональних даних третьо особи передбачена кримінальна відповідальність, встановлена статтею 182 Кримінального кодексу Укра ни, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першо взаємоді Товариства з третьою особою вона висловила заборону на зді снення обробки персональних даних, Товариство припиняє зді снення тако обробки.

Товариство з власно ініціативи не зді снює взаємодію з 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, х наявність вважається непідтвердженою.

Товариство не залучає уповноважених представників споживача для врегулювання прострочено заборгованості споживача.

IV. ЗАКЛЮЧНІ ТА ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

- 4.1. Дани Порядок затверджується рішенням Директора і набирає чинності з дати ого затвердження та діє до ого скасування або до затвердження ново редакції порядку, що регулює аналогічні питання.
- 4.2. Зміни та доповнення до даного Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження х рішенням Директора Компанії.
- 4.3. У випадку конфлікту норм Порядку та норм законодавства Укра ни, діють норми законодавства Укра ни.
- 4.4. Якщо при врегулюванні прострочено заборгованості представником (працівником) Компанії було допущено порушення вимог, встановлених даним Порядком, законів Укра ни та інших нормативно

правових актів, які регулюють вимоги та порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні прострочено заборгованості (вимоги щодо етично поведінки); споживач фінансових послуг (в тому числі і Боржник та треті особи), можуть повідомити Компанію про такі випадки порушень через наступні канали комунікації :

Адреса для листування: 02090, м. Київ, Харківське шосе, буд. 19, оф. 2005

Телефон: +38 068 532 38 89

+38 063 362 07 21

+38 063 555 37 15

Електронна адреса: fincomace@gmail.com