

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Протоколом Загальних зборів учасників
ТОВ «УКРАЇНСЬКІ ФІНАНСОВІ ОПЕРАЦІЇ»
№ 02/210222 від «21» лютого 2022 р.

Генеральний директор _____ Сівек С.С.

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ТА ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ)

1. Порядок взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – Порядок) передбачає порядок взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «УКРАЇНСЬКІ ФІНАНСОВІ ОПЕРАЦІЇ» (далі – Товариство) із споживачами, спрямований на погашення у позасудовому порядку заборгованості Споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за кредитним договором. Терміни в цьому Порядку вживаються в таких значеннях:

1.1. Кредитодавець – сторона кредитного договору - Товариство, яке надає грошові кошти в кредит Споживачеві у розмірі та на умовах, встановлених договором.

1.2. Кредит – сума грошових коштів, наданих Кредитодавцем Споживачу у тимчасове користування у розмірі та на умовах кредитного договору, та яку Споживач зобов'язується повернути в зазначений строк, сплативши при цьому проценти за користування кредитом.

1.3. Прострочена заборгованість – заборгованість, що виникла внаслідок несплати Споживачем кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору.

1.4. Споживач - фізична особа, яка уклала з Кредитодавцем договір про споживчий кредит, у тому числі на умовах фінансового кредиту.

2. Умови, за яких Кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості та здійснює відступлення права вимоги за кредитним договором:

2.1. В разі несплати Споживачем суми кредиту та процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору, у нього виникає Прострочена заборгованість.

2.2. Робота з простроченою заборгованістю передбачає наступні етапи:

- Робота з простроченою заборгованістю;
- Відступлення права вимоги за кредитним договором.

2.3. На етапі роботи з простроченою заборгованістю відповідно до вимог чинного законодавства та цього Порядку співробітник відповідного структурного підрозділу Кредитодавця, здійснює інформування Споживача про наявність та розмір заборгованості, направлене на погашення/реструктуризацію простроченої заборгованості Споживачем.

2.4. Робота з прострочення заборгованістю починається з наступного дня, після спливу строку повернення кредиту. У разі непогашення Споживачем простроченої заборгованості Товариство може прийняти рішення про відступлення права вимоги за кредитним договором шляхом укладання договору факторингу.

3. Шляхи взаємодії зі Споживачами:

При врегулюванні простроченої заборгованості взаємодія Кредитодавця може здійснюватись шляхом:

1) Безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню.

2) Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця.

3) Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

4. Вимоги під час першої взаємодії із Споживачами:

4.1. Перша взаємодія зі Споживачем, який має прострочену заборгованість за кредитним договором, здійснюється шляхом направлення електронного листа на електронну пошту Споживача, що зазначена в його Анкеті. Кредитодавець на вимогу Споживача зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і повернення кредиту), розмір неустойки та інших платежів, передбачені умовами кредитного договору, шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову).

Моментом надання підтвердних документів є будь-який із таких:

1) Момент отримання Кредитодавцем підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою.

2) 23 години 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. З ініціативи Кредитодавця не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

5. Фіксування та збереження інформації щодо взаємодії зі Споживачами:

5.1. Кредитодавець здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець попереджає Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством про таке фіксування шляхом повідомлення під час розмови по фіксування даної розмови або направлення на електронну адресу повідомлення про фіксування всіх взаємодій із Споживачем.

5.2. Кредитодавець зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

6. Обробка персональних даних

6.1. Кредитодавець здійснює обробку персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

6.2. Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, представника, спадкоємця:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; - щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію).

7. Заборонені дії Кредитодавця при врегулюванні простроченої заборгованості:

7.1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

7.2. вводити Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов кредитного договору;

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

в) належності Кредитодавця до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

7.3. з власної ініціативи взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

7.4. взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну

інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

7.5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його близьким особам, представнику, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

7.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором або законодавством та які надали згоду на таку взаємодію, 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;

7.8. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

7.9. вимагати від близьких осіб Споживача, його представника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором;

7.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, або погрожувати вчиненням таких дій;

7.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

7.12. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Споживачем або його близькими особами, якщо Споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

7.13. проводити особисті зустрічі із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

7.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Споживачем кредитного договору з особами (крім Споживача, його представника, спадкоємця), які не надали згоди на таку взаємодію.

8. Порядок відступлення права вимоги за кредитним договором новому кредитодавцю

8.1. У разі непогашення простроченої заборгованості за кредитним договором Споживачем на етапі роботи з простроченою заборгованістю після спливу 10 денного строку з наступного дня визначеної в договорі дати повернення кредиту може бути прийняте рішення про відступлення права вимоги факторинговій компанії шляхом укладання договору факторингу.

8.2. Кредитодавець після відступлення права вимоги за кредитним договором Новому кредитору (факторинговій компанії), протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги

за кредитним договором Новому кредитору (факторинговій компанії) повідомляє Споживача шляхом направлення листа на поштову або електронну адресу, зазначену в кредитному договорі про такий факт та про передачу персональних даних Споживача, а також інформацію про Нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, поштову адресу, адресу електронної пошти).

9. Порядок та спосіб погашення простроченої заборгованості.

9.1. Погашення простроченої заборгованості здійснюється відповідно до умов, передбачених кредитним договором.

9.2. Повернення кредиту, сплата процентів, штрафних санкцій та інших платежів, передбачених кредитним договором, відбувається шляхом безготівкового переказу Споживачем коштів в національній валюті України – гривні на рахунок Кредитодавця. Датою отримання коштів Кредитодавцем є дата зарахування коштів на рахунок Кредитодавця або дата отримання Кредитодавцем повідомлення від відповідної платіжної системи про здійснення Споживачем такого платежу.