

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Протоколом Загальних зборів
учасників ТОВ «ПРОЕКТ-ГАРАНТ»
№21.02.24 від «21» лютого 2024 року

**Порядок взаємодії із Позичальником фінансових послуг при
врегулюванні простроченої заборгованості
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ПРОЕКТ-ГАРАНТ»**

Київ – 2024

1. Загальні положення

1.1. Даний Порядок взаємодії із Позичальником фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (надалі - Порядок) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ПРОЕКТ-ГАРАНТ» (надалі – Товариство/Позикодавець) розроблені відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 79 від 9 липня 2021 року та встановлює вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо Товариством або залученими ним колекторськими компаніями.

1.2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором позики, укладеним між Позичальником та Товариством.

1.3. Товариство має право врегульовувати прострочену заборгованість одним із наступних способів:

1.3.1. Залучення до такого врегулювання колекторської компанії, з якою у Товариства укладено договір про врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.2. Безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена Договором позики) та за умови дотримання вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.3. Відступлення права вимоги за Договором позики відповідно до порядку та у спосіб, передбачені Законом України «Про споживче кредитування», Правил надання грошових коштів у позику та укладеним між Товариством та Позичальником Договором позики.

2. Перша взаємодія

2.1. Під час першої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Позикодавець, залучена ним колекторська компанія зобов'язані повідомити:

2.1.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2.1.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Позикодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Позикодавця чи колекторської компанії;

2.1.3. правову підставу взаємодії, якою є укладений між Позикодавцем та Позичальником Договір позики;

2.1.4. розмір простроченої заборгованості (розмір позики, проценти за користування позикою, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням позики), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором позики або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Договору позики до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Позикодавцем.

2.2. Колекторська компанія на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 2.1. цього Порядку (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором позики спосіб.

2.3. Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених цим пунктом.

2.4. Позикодавець на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя 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 в п.2.1. Порядку особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі позики адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

2.5. Позикодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів цим пунктом.

2.6. Для цілей дотримання вимог пунктів 2.3., 2.4. Порядку моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

2.6.1. момент отримання Позикодавцем, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2.6.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Позикодавцем, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Позикодавцем, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

3. Етична поведінка Позикодавця та залучених ним колекторських компаній

3.1. Взаємодія Позикодавця та/або залученої ним колекторської компанії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або

третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

3.1.1. Безпосередньої взаємодії (telefonні та відеопереговори, 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;

3.1.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Позикодавця або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

3.2. Позикодавець, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

3.3. Позикодавець, колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не має права здійснювати 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 або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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; 5) 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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, зокрема, обов'язку щодо фіксації взаємодії, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію).

3.4. Позикодавець, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Позикодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із Позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3.5. Позикодавцеві (його працівникам), колекторській компанії (її працівникам), фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Позикодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

3.5.1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя 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;

3.5.2. використовувати при взаємодії ненормативну лексику, підвищувати голос;

3.5.3. вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

3.5.3.1. розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору позики.

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

3.5.3.3. належності Позикодавця, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Позикодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Не вважається порушенням цього пункту інформування Позичальника про можливі наслідки невиконання Позичальником своїх зобов'язань за Договором позики, у тому числі у вигляді застосування Позикодавцем, колекторською компанією передбачених законодавством способів захисту свого законного права та інтересу (у тому числі шляхом звернення до суду та/або до інших уповноважених органів державної влади).

3.5.4. з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики 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;

3.5.5. взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики 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 Договором позики або відповідно до закону;

3.5.6. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

3.5.7. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

3.5.8. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором позики 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;

3.5.9. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими 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;

3.5.10. вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором позики або законом;

3.5.11. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

3.5.12. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором позики або законом;

3.5.13. за власною ініціативою будь-яким чином 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;

3.5.14. проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

3.5.15. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору позики з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3.6. Позикодавець, колекторська компанія має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором позики при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Позикодавцю, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення Договору позики. Зобов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Позикодавцю, колекторській компанії покладається на Позичальника.

3.7. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальником здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договором позики, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

3.8. Якщо під час першої взаємодії Позикодавця, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Позикодавець, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Позикодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Позикодавець зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким Договором позики.

3.9. З ініціативи Позикодавця, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 5.1 із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

4. Фіксування взаємодії із Позичальником

4.1. Позикодавець, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Позикодавець, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

4.2. Фіксування взаємодії із Позичальником, іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

4.3. Позикодавець, колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

4.4. Позикодавець, колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із Позичальником та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час.

4.5. Позикодавець, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором позики та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.