

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Директора
ТОВ «АВАНС КРЕДИТ»
від «10» грудня 2022 р.
№10-01/12/22

**Порядок взаємодії із споживачами та іншими особами при
врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АВАНС КРЕДИТ» (далі - Товариство), для визначення порядку врегулювання простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

1.2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором про надання фінансового кредиту, укладеним між Споживачем та Товариством.

1.3. Цей Порядок розроблений у відповідності до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», та Положення 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 від 4 серпня 2022 року № 170.

1.4. Порядок набирає чинності з дати його офіційного затвердження та буде опублікований на офіційних сайтах Товариства, зазначених у Державному реєстрі фінансових установ і діє до дати оприлюднення Порядку в новій редакції.

2. Види взаємодії зі споживачем та третіми особами

2. Взаємодію зі споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості Товариство здійснює шляхом:

2.1 безпосередньої взаємодії (телефонні 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;

2.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Всі взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості представляють виключно уповноважені представники Товариства, які користуються зареєстрованими за Компанією засобами зв'язку.

Посадові особи Товариства дотримуються виконання своїх посадових обов'язків на підставі посадових інструкцій, внутрішніх регламентуючих документів Товариства, та керуються у своїй роботі чинним законодавством України.

Товариство під час взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості дотримується власних алгоритмів для врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі керується вимогами ст. 25 Закону України «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 від 4 серпня 2022 року № 170 та інших нормативно-правових актів, що визначають здійснення вказаної діяльності.

3 . Порядок взаємодії зі споживачем та третіми особами

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

- Своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

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

- мету взаємодії, 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 споживчий кредит або відповідно до закону, та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

- про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства.

3.2. Товариство зобов'язане здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими

передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

3.3. Товариство, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

3.4. Товариство під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

3.5. Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати 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 майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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;
- 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, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію).

4. Вимоги до етичної поведінки Товариства при взаємодії зі споживачем

4.1. Товариство до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

4.2. Товариство до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання

фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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;

- вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про надання фінансового кредиту;

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

- в) належності Товариства до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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;

- взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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 про надання фінансового кредиту або відповідно до закону;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого

здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового кредиту 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;

- будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового 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;

- вимагати від споживача, 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 про надання фінансового кредиту або законом;

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

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання фінансового кредиту або законом;

- 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;

- проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання фінансового

кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

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

4.3. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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.

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

4.5. У структурі Товариства є відділ якості та навчання, який додатково займається контролем за дотриманням працівниками Товариства вимог щодо етично поведінки, визначених власними алгоритмами Товариства та ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положення 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 від 4 серпня 2022 року № 170.

4.6. У разі виявлення порушення у діях представників Товариства норм етичної поведінки, визначених вище, рекомендуємо звернутись з офіційним зверненням до Товариства та надати докази такого порушення, за наслідками чого Товариство проведе ретельну перевірку та у випадку виявлення у діях своїх працівників складу дисциплінарного правопорушення вони понесуть відповідальність за вчинювані ними дії в порядку та в межах, передбачених чинним законодавством України та Статутом Товариства.

4.7. Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про надання фінансового кредиту при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про надання фінансового кредиту. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству, покладається на споживача.

4.8 Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про

надання фінансового кредиту Товариством, містить повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

4.9. Якщо під час першої взаємодії Товариства з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство негайно припиняє здійснення такої обробки.

5. Додаткові вимоги щодо порядку здійснення взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості

5.1. Товариство, приймає відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови. Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 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.

Товариство, невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

5.2. Товариству заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Товариством, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (у разі створення мобільного додатка) Товариства, що використовується ними для надання послуг.

5.3. Товариство, під час безпосередньої взаємодії вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

5.4. Товариство забезпечує належну якість взаємодії, а саме:

- належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, та якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- 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.

5.5. Товариство забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

6. Заключні положення

6.1. Ознайомившись з цим Порядком, споживач погоджується з тим, що він одержав від Товариства всю достовірну та повну інформацію для взаємодії з Товариством, надання якої передбачено чинним законодавством України, та яка може бути необхідна для прийняття рішення стосовно отримання кредиту.

6.2. Цей Порядок затверджується наказом директора Товариства, набуває чинності з дати його затвердження, та підлягає опублікуванню Товариством у всіх місцях надання фінансових послуг з метою безкоштовного перегляду та друку.

6.3. Цей Порядок діє включно до дати розміщення його в новій редакції, яка розміщується у всіх місцях надання фінансових послуг у встановлені строки.

6.4. Товариство має право в односторонньому порядку вносити зміни та доповнення в Порядок шляхом викладення Порядку у новій редакції.

6.5. Всі інші відносини сторін, не врегульовані цим Порядком, регулюються умовами договору про надання фінансового кредиту, нормативними документами Товариства та нормами чинного законодавства України.