

*Введено в дію 15.09.2022р.*

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**Наказом директора**  
**ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС»**  
**Резуєва Є.В.**  
**№48-П від 13 вересня 2022р.**

**ВИМОГИ**  
**ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИМИ**  
**ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА**  
**ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ**  
**(ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

**(нова редакція)**

**м. Київ-2022**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги до етичної поведінки) (далі - Вимоги до етичної поведінки) розроблені відповідно до вимог Законів України "Про Національний банк України", "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", "Про споживче кредитування" (далі - Закон 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 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення №170).

1.2. Ці Вимоги до етичної поведінки регулюють відносини між працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» (далі - Кредитодавець, фінансова установа, Товариство) та Позичальником (Боржником), представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, які виникають при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит (далі - *договір про споживчий кредит* або Кредитний договір), які укладаються між Кредитодавцем та Позичальниками.

**1.3. Ці Вимоги до етичної поведінки не регулюють відносини між Кредитодавцем (працівниками Кредитодавця) та близькими особами Позичальника та третіми особами у зв'язку з відсутністю вказаних відносин через те, що при врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитними договорами Кредитодавець не здійснює взаємодію з близькими особами Позичальника та третіми особами, оскільки така взаємодія з вказаними особами не передбачена договорами про споживчий кредит та іншими договорами, які укладаються між Кредитодавцем та Позичальниками.**

1.4. Ці Вимоги до етичної поведінки визначають права та обов'язки Кредитодавця при роботі із колекторськими компаніями щодо врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками) за Кредитним договором; вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії Кредитодавця із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.5. Ці Вимоги до етичної поведінки прийняті Товариством з метою їх неухильного застосування та дотримання як працівниками Кредитодавця, залученими до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, так і іншими працівниками Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)), при вчиненні дій, спрямованих на врегулювання простроченої заборгованості.

## 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані працівниками Кредитодавця заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника (Боржника), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною 2 статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

2.2. **Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання

грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються Кредитодавцем, включаючи шляхом здійснення безпосередньої 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 фізичної особи.

2.3. **Кредитний Договір** – договір про надання споживчого кредиту, який складається з *договору про надання кредиту (договору про відкриття кредитної лінії), Правил відкриття кредитної лінії (надання споживчих кредитів)* і становить домовленість Кредитодавця та Позичальника, спрямовану на встановлення взаємних прав і обов'язків щодо надання, обслуговування та повернення Кредиту.

2.4. **Колекторська компанія** - юридична особа (в тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах Кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до Договору з таким Кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

2.5. **Кредитодавець** - фінансова установа - Товариство з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» (код ЄДРПОУ 38548598; місцезнаходження: Україна, 01133, м. Київ, бул. Лесі Українки, буд. 26, оф. 407), яке здійснює врегулювання простроченої заборгованості зі Споживачем (Боржником).

2.6. **Позичальник (Боржник)** - це Позичальник (фізична особа), з яким Кредитодавець уклав Договір або Кредитний договір та який перед Кредитодавцем має невиконане грошове зобов'язання за Договором або Кредитним договором.

2.7. **Заборгованість** - несплачена сума кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування Кредитом, комісії за видачу Кредиту, а також сума нарахованих, але не сплачених неустойки та платежів за порушення зобов'язань Позичальника за Договором (в разі порушення зобов'язань за Договором та, якщо інше не деталізовано у Договорі).

2.8. **Близькі особи** - це члени сім'ї Позичальника (Боржника), а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.

2.9. Невизначені цими Вимогами терміни вживаються згідно чинного законодавства України.

### **3. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ**

3.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та локальними актами, прийнятими в межах Товариства.

3.2. ***Кредитодавець при врегулювання простроченої заборгованості за Кредитними договорами не здійснює взаємодію з близькими особами Позичальника та третіми особами, оскільки взаємодія з вказаними особами не передбачена договорами про споживчий кредит та іншими договорами, які укладаються між Кредитодавцем та Позичальниками.***

3.3. Кредитодавець дотримуються вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону про споживче кредитування та в Положенні №170.

3.4. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України.

3.5. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, беруть на себе співробітники Товариства, шляхом підписання при прийомі на роботу відповідного документу.

#### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КРЕДИТОДАВЦЯ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ**

4.1. Кредитодавець має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Дії, які від імені Кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Кредитодавцем з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;
- для донесення до Позичальника (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти із ним, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у відповідності до умов Договору, законодавства та цих Вимог.

4.2. Кредитодавець зобов'язаний:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Позичальниками (Боржниками);
- працювати відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні, лояльні та передові методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цими Вимогами до етичної поведінки;
- повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України;
- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець 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 Кредитним договором;
- забезпечити дотримання цих вимог фізичними та юридичними особами, які залучені на договірних засадах Кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем;
- розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо Кредитодавцем були залучені колекторські компанії для

врегулювання заборгованості Позичальника за Кредитним договором), а також ці Вимоги до етичної поведінки;

- використовувати альфа-ім'я кредитодавця для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень), яке відповідає вимогам Положення №170;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, 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, включаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, що може використовуватися ним для надання послуг;

- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони щодо здійснення надмірної взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

- вживати заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя;

- припинити взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;

- забезпечити 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. Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

- належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- належну якість відео для відеопереговорів;

- 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.

- надавати інформацію, визначену в п. 5.5 цих Вимог до етичної поведінки (під час першої взаємодії) або в пункті 5.8 цих Вимог до етичної поведінки (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

- відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

- повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).
- дотримуватись заборони щодо використання гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 5.8 цих Вимог до етичної поведінки, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку;
- на вимогу Позичальника (боржника), представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.5.5 цих Вимог до етичної поведінки, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб; утримуватись від повторної взаємодії за власною ініціативою із Позичальником, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання документів, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.5.5 цих Вимог до етичної поведінки.

## **5. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ТА ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ КРЕДИТОДАВЦЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ (ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

5.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний враховувати, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування в трудових відносинах, та і після їх завершення.

5.2. Кожен Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

- добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;
- дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;
- дотримуватися загальноприйнятних форм ввічливості в безпосередніх контактах, при взаємодії з Позичальниками (Боржниками);
- намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію і рівень знань;
- дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії із Позичальником (Боржником) його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) та забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій Позичальників (Боржників), їх представників, спадкоємців, майнових поручителів, поручителів із повним дотримання вимог щодо етичної поведінки.

5.3. При здійсненні дій/заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, зобов'язаний діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

5.4. Шляхи взаємодії/комунікації працівників, залучених до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем:

- безпосередня взаємодія (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;

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Кредитодавця шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

5.5. Під час першої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

1) на початку розмови повідомити повне найменування Кредитодавця, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) назвати прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;

3) стисло донести до Позичальника (Боржника) правову підставу взаємодії (номер Договору, дата укладення Договору);

4) повідомити 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 Кредитним договором або відповідно до закону.

5.6. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника) зобов'язаний повідомити інформацію про підстави взаємодії з ним.

5.7. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника) щодо надання Позичальнику документів, передбачених підпунктом 4 пункту 5.5 цих Вимог до етичної поведінки зобов'язаний звернутися до свого безпосереднього керівника з метою формування відповідного пакету документів для його направлення Позичальнику або іншим особам. Після отримання відповідної вимоги протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) Позичальнику (Боржнику) надаються 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 поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), шляхом надсилання відповідного повідомлення сучасними засобами зв'язку або в інший визначений таким договором спосіб.

Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем підтвердження направлення Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю 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.

5.8. Працівник Кредитодавця під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язаний повідомити:

1) повне найменування Кредитодавця;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);

3) попередити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;

4) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

5) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

5.9. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 5.8 цих Вимог до етичної поведінки.

5.10. Під час взаємодії з Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, повинен на вимогу Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя повідомляти 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 Кредитним договором або відповідно до закону.

5.11. Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника), його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом



направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

5.12. Працівнику, залученому до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, при врегулюванні простроченої заборгованості ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ (є неприпустимим) здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника (Боржника), оскільки Кредитні договори не містять згоди Позичальника на взаємодію Кредитодавця з близькими особами Позичальника та третіми особами, а також наступних даних про Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя:

- 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 Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб.

5.13. Працівники, що працюють із простроченою заборгованістю Кредитодавця та які залучені до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем зобов'язані дотримуватися цих Вимог щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

5.14. Працівникам, залученим до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, які здійснюють безпосередню взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ (є неприпустим):

1) використовувати: грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

2) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення №170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

8) вводити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності в кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

правового статусу договору про споживчий кредит;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя заходів адміністративного і кримінального переслідування;

належності Кредитодавця до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за

договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України;

13) здійснювати/вчиняти дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника (Боржника), 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;

14) використовувати силу, насильство, погрози, здійснювати незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя та/або його представників та/або членів його сімей;

15) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

16) взаємодіяти із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем 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 Кредитним договором;

17) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

18) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя протягом більше 30 хвилин на добу (обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій);

19) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику (Боржнику), його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

20) вимагати від Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законом;

21) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або погрожувати вчиненням таких дій;

22) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

23) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником (Боржником) якщо Позичальник (Боржник) письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

24) проводити особисті зустрічі із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем без попереднього погодження таких зустрічей з відповідною особою;

25) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником (Боржником) Кредитного договору з третіми особами та Близькими особами Позичальника (Боржника) (крім його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя);

26) не допускається з ініціативи працівника відділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця взаємодія із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем 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, їх наявність вважається непідтвердженою та у подальшому із зазначеними особами взаємодія допускається.

## **6. КОНТРОЛЬ НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНІСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВКАЗАНИХ ОСІБ ЗА ДОПУЩЕНІ ПОРУШЕННЯ**

6.1. Кредитодавець в процесі виконання працівниками, залученими до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, використовує наступні механізми та засоби контролю за належним виконанням працівниками покладених на них обов'язків:

- діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості, здійснюється під керівництвом та контролем керівників груп осіб, які здійснюють взаємодію;
- діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, фіксується програмно-технічними засобами Кредитодавця.

6.2. Керівники груп:

- надають для ознайомлення навчальні матеріали працівниками, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- проводять навчання та первинний інструктаж працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- здійснюють контроль засвоєння працівниками матеріалу щодо стандартів Кредитодавця щодо порядку взаємодії з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання заборгованості та вимог законодавства і внутрішніх документів Кредитодавця, які регулюють процес взаємодії;

- здійснюють безпосередній аудіо-візуальний контроль за процесом взаємодії працівників з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- шляхом здійснення вибіркового перевірок проводиться аналіз відповідності роботи працівників під час взаємодії працівників Кредитодавця з Позичальниками та іншими особами встановленим вимогам та стандартам.

#### 6.3. Програмно-технічними засобами:

- фіксується кожна взаємодія кожного працівника Кредитодавця з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості, що дозволяє підвищити рівень та якість контролю за діяльністю працівників, отримувати інформацію для вирішення конфліктних ситуацій, виявляти допущені порушення, та вживати заходи для мінімізації порушень у майбутньому.

6.4. Кожен працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, інші працівники Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)) несуть повну персональну відповідальність за кожен такий проступок:

- неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією;
- недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, інструкцій Кредитодавця, цих Вимог до етичної поведінки, тощо;
- вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного, трудового).

За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).

## **7. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ**

7.1. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором мають право:

- Вимагати належного виконання Кредитодавцем та працівниками Кредитодавця обов'язків, передбачених чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки;
- Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Кредитодавцем при врегулюванні простроченої заборгованості має право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі - Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання Кредитодавцем вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи;
- Інші права, передбачені чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки.

7.2. Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором зобов'язані:

- Сумлінно користуватись та не зловживати правами, передбаченими чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки;

- Користуватись наданими правами в порядку, визначеному чинним законодавством, цими Вимогами щодо етичної поведінки та іншими внутрішніми документами Кредитодавця.

## **8. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ КРЕДИТОДАВЦЯ З ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТИХ ЗУСТРІЧЕЙ**

8.1. Взаємодія Кредитодавця із споживачем, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистих зустрічей можлива 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.

8.2. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

8.3. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

8.4. Кредитодавець отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає:

1) інформацію про:

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені Кредитодавця, а також правову підставу на вчинення таких дій;
- фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;
- необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Кредитодавця (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Кредитодавця).

8.5. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

8.6. Укладення споживачем фінансових послуг Кредитного договору з Кредитодавцем не може вважатися згодою Позичальника, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

Працівник Кредитодавця під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитодавця (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник кредитодавця зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

## **9. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО ЦИХ ВИМОГ**

9.1. Ці Вимоги до етичної поведінки затверджуються наказом Директора Товариства.

9.2. У випадку, якщо Національний банк України у межах своєї компетенції встановить додаткові вимоги до взаємодії із Позичальником (Боржником) та/або будуть внесені зміни та/або доповнення до законодавства України, в такому випадку Кредитодавець зобов'язується у строк передбачений чинним законодавством України забезпечити внесення відповідних змін та/або доповнень до цих Вимог до етичної поведінки.

9.3. З метою забезпечення дотримання актуальних цих Вимог щодо етичної поведінки при врегулювання простроченою заборгованості посадові особи Товариства доводять до відома інших працівників внесення відповідних змін та/або доповнень, шляхом викладення цих Вимог щодо етичної поведінки в новій редакції.

## **10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ ТА КОРСНІ ПОСИЛАННЯ**

10.1. Ці Вимоги до етичної поведінки розроблені та затверджені на виконання вимог частини 3 статті 23 Закону України «Про споживче кредитування» та вимог п.п. 96, 98 Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24 грудня 2021 року № 153.

10.2. [Посилання](#) на Порядок розгляду надавачем фінансових послуг звернень споживачів фінансових послуг.

10.3. З порядком укладення договору у формі електронного документа можна ознайомитись за наступними посиланнями:

- Примірний Договір про відкриття кредитної лінії, що розміщений на сайті Кредитодавця в розділі «Умови кредитування» за [посиланням](#);
- Правила відкриття кредитної лінії (надання споживчих кредитів), що розміщені на сайті Кредитодавця в розділі «Умови кредитування» за [посиланням](#).

10.4. З порядком захисту персональних даних споживачів фінансових послуг можна ознайомитись за наступними посиланнями:

- Положення про конфіденційність Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщене на сайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#);
- Порядок обробки і захисту персональних даних у ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщене на сайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#);
- Інформація щодо обробки та захисту персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», що розміщене на сайті Кредитодавця в розділі «Порядок і процедура захисту персональних даних споживачів» за [посиланням](#).

\* \* \*