

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Генерального директора  
ТОВ «ФК «КОНТРАКТОВИЙ ДІМ»  
№ 183-ОД від 18.12.2023р.

Генеральний директор

\_\_\_\_\_ Віталій Мазуренко  
Набрання чинності з 18.12.2023р.

## ПОРЯДОК

### **взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Цей Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), далі – Порядок, розроблено ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «КОНТРАКТОВИЙ ДІМ» (далі – Установа), у відповідності до вимог Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79, з урахуванням вимог 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 04.08.2022 №170, та інших нормативних актів.

2. Взаємодія Установи, нового кредитора та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг, іншою особою(виключно якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем. Надалі разом по тексту порядку іменуються – третя особа) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється на підставі чинного законодавства України, зокрема з дотриманням вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» (далі – Закон), та у відповідності до вищезазначених нормативних актів.

3. Взаємодія Установи, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, третьою особою при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

3.1. безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 18 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;

3.2.надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Установа, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій(за наявності);

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

4. Під час першої взаємодії із споживачем, третіми особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Установа, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

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

4.2.прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, третіми особами або ім'я та індекс, за допомогою якого Установа, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій(за наявності), якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Установа, нового кредитора чи колекторської компанії;

4.3.чітко визначену правову підставу взаємодії згідно законодавства;

4.4.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. У разі звернення до третіх осіб у тому числі до близьких осіб(виключно якщо це право передбачено договором про споживчий кредит), відповідно до пункту 7 цього Порядку інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитором або новим кредитором.

5. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, третіх осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у другому абзаці цього пункту (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 про споживчий кредит спосіб.

Установа на вимогу споживача, третіх осіб зобов'язане протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої статті 25 Закону, особисто або

шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший спосіб, якщо такий визначений таким договором.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цього пункту.

Установа не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цього пункту.

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

- момент отримання Установою, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, третій особі підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Установою, новим кредитором, 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 Установою, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

б. Установа, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Установа, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, третіх осіб про таке фіксування.

Установа, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Установа, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, третіх осіб 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.

Установі, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена(якщо така передбачена) договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена(якщо така передбачена) договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

7. Установа, новий кредитор, колекторська компанія, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Установі, новому кредитору, колекторській компанії, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, третіх осіб 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;

2) вводити споживача, третіх осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, третіх осіб у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

в) належності Установа, нового кредитора, колекторської компанії, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена(якщо така передбачена) договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, третіми особами у період з 19 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, третіми 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(якщо такі передбачені договором споживчого кредиту), 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 споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, третім особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, третім особам 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;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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;

9) вимагати від споживача, третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, третіх осіб або погрожувати вчиненням таких дій;

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

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

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

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

8. Установа, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Установою, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних

кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб. Якщо під час першої взаємодії Установа, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Установа, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Установа, новий кредитор 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 про споживчий кредит.

9. Дії, які від імені Установи, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Установою, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими Установою, новим кредитором, колекторською компанією.

10. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів Установа, нового кредитора, колекторської компанії.

11. З ініціативи Установи, нового кредитора, 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 першим частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, третіми особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

12. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Установи чи колекторської компанії було допущено порушення вимог,

встановлених ст. 25 Закону щодо взаємодії зі споживачами та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), споживач, треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Установа про такі випадки порушень через наступні канали комунікації, у будь-який доступний спосіб:

- за телефоном 0 800 60 30 03 (безкоштовно з будь-якого номера по Україні);
- за адресою електронної пошти [info@easyra.uu](mailto:info@easyra.uu) або надіславши чи надавши його особисто за адресою 04080, Україна, м. Київ, вул. Межигірська, 82а, корп. Б, офіс 312 (адреса, за якою приймаються скарги споживачів фінансових послуг).