

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

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Вимоги щодо взаємодії АКБ «ІНДУСТРІАЛБАНК» (далі – Банк) із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі – Вимоги) розроблені з метою забезпечення відповідального ставлення керівників/працівників Банку до споживачів фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2 Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" від 24 лютого 2022 року №64/2022, затвердженим Законом України "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні", та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, керівники/працівники Банку додатково зобов'язані дотримуватися Вимог з урахуванням норм, передбачених у пункті 6² Розділу IV "Прикінцеві та перехідні положення" Закону України "Про споживче кредитування».

РОЗДІЛ 2. НОРМАТИВНА БАЗА

2.1 Методологічне підґрунтя для впровадження Вимог в Банку становить:

- Закон України "Про споживче кредитування" (далі – Закон);
- Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, затверджене постановою Правління НБУ від 04.09.2022 №170 (далі – Положення №170).

РОЗДІЛ 3. СКОРОЧЕННЯ

3.1 У цих Вимогах вживаються такі скорочення:

Інші особи – близькі особи Споживача, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або третя особа, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитор – суб'єкт господарювання та/або фізична особа, що здійснюють взаємодію із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитором у відповідних випадках виступають:

- 1) Банк (кредитодавець),
- 2) новий кредитор,
- 3) колекторська компанія,
- 4) фізична або юридична особа, залучена на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із Споживачем, іншою особою.

Кредитний працівник – працівник Центру аналізу роздрібного бізнесу Департаменту роздрібного бізнесу Банку, працівник Відділу роботи з непрацюючими активами.

Споживач, інша особа – споживач фінансових послуг, його близька особа, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель, третя особа, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим у частині другій статті 3 Закону, та яка надала згоду на таку взаємодію.

РОЗДІЛ 4. ТЕРМІНИ

4.1 У цих Вимогах терміни вживаються у такому значенні:

Альфа-ім'я – послідовність символів (літер, цифр), що використовується для ідентифікації Банку, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону.

Взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості є:

- надання Споживачу 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 прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит, починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором;

- здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі Споживачем, іншою особою, які вчиняються Банком, включаючи здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання або за місцем роботи фізичної особи.

Засіб зв'язку (засіб телекомунікації) – технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості – добровільне волевиявлення близької особи Споживача, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу Банку будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону.

Надмірна взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом:

- не передбаченим Законом та/або

- з порушенням умов її проведення, передбачених Законом, Положенням №170 та цими Вимогами.

Споживач – фізична особа, яка уклала або має намір укласти договір про споживчий кредит.

Споживче кредитування – правовідносини щодо надання, обслуговування та повернення споживчого кредиту.

Споживчий кредит – грошові кошти, що надаються Споживачу на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Функція (сервіс) автоматичного додзвону – спосіб взаємодії Банку із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає:

- використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону Споживача, іншої особи або
- надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення кредитного працівника шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

4.2 Інші терміни вживаються в значеннях, наведених у Законі та інших законах.

РОЗДІЛ 5. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

5.1 Кредитний працівник Банку дотримується вимог щодо взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимог щодо етичної поведінки), визначених у статті 25 Закону.

5.2 Взаємодія Кредитного працівника із Споживачем, іншою особою може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі);

Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09.00 до 19.00 години, за умови, що Споживач, інша особа не заперечують проти проведення з ними зустрічі та попередньо надали згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це.

Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення Кредитного працівника, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

5.3 Під час першої взаємодії із Споживачем, іншою особою у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитний працівник зобов'язаний повідомити Споживачу, іншій особі:

1) повне найменування Банку (*ПУБЛІЧНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО АКЦІОНЕРНИЙ КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ІНДУСТРІАЛБАНК»*), номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) своє прізвище, ім'я, по батькові, або ім'я та індекс, за допомогою якого Банк однозначно ідентифікує Кредитного працівника, або про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюватиметься без залучення Кредитного працівника;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, 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 відповідно до договору про споживчий кредит до інших осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб Споживача, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за

наявності згоди Споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

5.4 Кредитний працівник на вимогу Споживача, інших осіб зобов'язаний протягом 7 (семи) робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено Законом) надати особисто, або шляхом направлення листа на вказану в договорі про споживчий кредит адресу, або в інший визначений цим договором спосіб:

1) документи, що підтверджують розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

2) детальний розрахунок простроченої заборгованості та інших платежів за кожним платіжним періодом і підставу їх нарахування.

Кредитний працівник не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Споживачем, іншою особою до моменту надання вищезазначених підтвердних документів.

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

1) момент отримання Кредитним працівником підтвердження направлення Споживачу, іншій особі підтвердних документів – у разі їх направлення електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитним працівником рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Банком раніше зазначеного 10-денного строку.

5.6 Кредитний працівник зобов'язаний здійснювати у встановленому НБУ порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, іншою особою за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитний працівник зобов'язаний попередити Споживача, іншу особу про таке фіксування.

5.7 Кредитний працівник зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Споживачем, іншою особою (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом 3 (трьох) років після такої взаємодії.

5.8 Кредитний працівник може здійснювати обробку виключно персональних даних Споживача, іншої особи:

1) обов'язок з обробки яких покладений на Банк законом;

2) що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

5.9 Кредитному працівнику забороняється здійснювати обробку персональних даних:

1) третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних;

2) даних про Споживача, іншої особи щодо:

- графіка роботи;

- місця та часу відпочинку;

- поїздок у межах та за межі України;

- місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

- інформації, розміщеної в соціальних мережах;

- стану здоров'я;
- політичних поглядів та релігійних переконань;
- членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, іншої особи (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, іншої особи).

5.10 Кредитний працівник, залучений до безпосередньої взаємодії із Споживачем, іншою особою, зобов'язаний дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами, іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

5.11 Кредитному працівнику забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, іншої особи, використовувати погрози, шантаж, вчиняти відносно них інші незаконні (неправомірні) дії;

- вводити Споживача, іншу особу в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості;
- наслідків, що настануть для Споживача, іншої особи у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

- з власної ініціативи взаємодіяти із Споживачем, іншою особою у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- взаємодіяти із Споживачем, іншою особою більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їх 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, процентів 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 споживчий кредит або відповідно до закону;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, іншій особі; про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення; про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи протягом більше 30 хвилин на добу;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, іншій особі 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 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;

- вимагати від Споживача, іншої особи, 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;

- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, іншої особи або погрожувати вчиненням таких дій;

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит 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, іншою особою без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

- 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.

5.12 У разі залучення колекторської компанії, нового кредитора до співпраці в частині врегулювання простроченої заборгованості, Кредитний працівник 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 Кредитному працівнику, 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 Кредитному працівнику, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Споживача.

5.13 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.

5.14 У разі, якщо під час першої взаємодії Кредитного працівника, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, то Кредитний працівник, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

5.15 У разі, якщо врегулювання простроченої заборгованості здійснюють кілька колекторських компаній, то Кредитний працівник 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.

5.16 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 Банку.

5.17 З ініціативи Кредитного працівника не допускається безпосередня взаємодія із Споживачем, іншою особою 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-ї групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність вищенаведених обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

РОЗДІЛ 6. ІНШІ ВИМОГИ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

6.1 Банк дотримується вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем Споживача при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону про споживче кредитування та в Положенні про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженому постановою Правління НБУ від 04.08.2022 N170, під час взаємодії з близькою особою Споживача, яка є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем.

6.2 Банк під час повідомлення Споживачу про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості додатково до інформації, визначеної в частині першій статті 18 Закону, повідомляє про:

- факт відступлення права вимоги за договором новому кредитору або залучення колекторської компанії;
- передачу персональних даних Споживача новому кредитору або колекторській компанії відповідно;
- нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти);
- обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або Банку (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

Банк під час повідомлення Споживача про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості має право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Банку, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в частині першій статті 25 Закону.

Повідомлення Споживачу іншої інформації, передбаченої в частині 1 цього пункту, за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Банку забороняється.

Повідомлення Споживачу інформації, передбаченої в частині 1 цього пункту, під час безпосередньої взаємодії повинно містити попередження Споживача про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

6.3 Банк використовує альфа-ім'я для взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім випадків взаємодії шляхом здійснення

телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

Здійснення взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без використання Банком альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

6.4 Банк використовує альфа-ім'я, що повинно збігатися з:

- 1) найменуванням юридичної особи (повним або скороченим) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань без зазначення організаційно-правової форми господарювання, слів, які свідчать про вид діяльності Банку, або
- 2) торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується для надання послуг та інформація про яку розміщена на власному вебсайті Банку.

6.5 Альфа-ім'я Банку є унікальним.

6.6 Споживач, інша особа під час взаємодії з Банком при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано НБУ під час здійснення перевірки дотримання Банком вимог щодо взаємодії із Споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних Споживача, іншої особи.

6.7 Банк взаємодіє із Споживачем, іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Споживачем, іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Споживачем, іншою особою не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи.

6.8 Банк отримує від Споживача, іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

Фіксування безпосередньої взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом НБУ з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

6.9 Банк використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до Споживача та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

6.10 Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням кредитного працівника у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення

тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

РОЗДІЛ 7. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

7.1 Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Споживач передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, уключаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі – інформаційне повідомлення), повинна включати:

1) перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб Споживача, та інформацію щодо наявності волевиявлення Споживача на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення Споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства;

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи Споживача, на обробку їхніх персональних даних;

3) вичерпний перелік персональних даних Споживача, третьої особи, уключаючи близької особи Споживача, обов'язок з обробки яких покладено на Банк згідно із законодавством, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається Споживачем, якщо договір про споживчий кредит містить право Банку звертатися до таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб Споживача, з метою інформування про необхідність виконання Споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит.

7.2 Банк отримує підписане Споживачем інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається Банку за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в його внутрішньому документі, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

7.3 Факт надання Споживачем персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи Споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з Банком не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

7.4 Споживач має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Банк отримує персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб Споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання інформаційного повідомлення, якщо Споживач скористався правом змінити перелік третіх осіб в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту

7.5 Банк під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи Споживача, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

7.6 Кредитний працівник для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості під час першої взаємодії з цією особою надає їй таку інформацію:

- 1) повне найменування Банку, власне прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати Банку відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог Положення №170.

7.7 Кредитний працівник отримує згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Кредитний працівник зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

7.8 Кредитний працівник зобов'язаний приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) 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.

Кредитний працівник невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості із близькою особою Споживача, 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.

РОЗДІЛ 8. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

8.1 Кредитному працівнику заборонено отримувати згоду Споживача для вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника Споживача та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості, включаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Банку, що використовується ним для надання послуг.

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

8.3 Кредитний працівник припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Споживача, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

8.4 Банк забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

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

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоб и телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення кредитного працівника, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) 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 особи.

8.5 Кредитному працівнику при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

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, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону (під час першої взаємодії) або в пункті .7 цих Вимог (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей Споживача, 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, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Споживача простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає опублікуванню відповідно до Закону України “Про банки і банківську діяльність”;

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини Споживача, 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 кредитного працівника, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про свої повноваження;

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 в оману щодо:

- розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в Споживача, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

- наявності в Банку правових підстав діяти від імені та в інтересах Споживача 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;

- правового статусу договору про споживчий кредит;

- допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
 - порядку сплати та суми простроченої заборгованості;
- 9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:
- примушувати Споживача до сплати простроченої заборгованості;
 - погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя Споживача, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);
- 10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди Споживача на передавання їй інформації про укладення Споживачем 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 (уключаючи 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.

8.6 Кредитному працівнику забороняється надмірна взаємодія із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

8.7 Кредитний працівник під час взаємодії із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

- 1) повне найменування Банку – для виконання окремих функцій або процесів, включаючи для безпосередньої взаємодії із Споживачем;
- 2) своє прізвище, власне ім'я, по батькові;
- 3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості;
- 4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення Кредитного працівника (за потреби).

Повідомлення Споживачу фінансових послуг, іншій особі вищенаведеної інформації, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Споживачем, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Споживачу, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 8.7 цих Вимог.

8.8 Банк надає інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону (під час першої взаємодії) або в пункті 8.7 цих Вимог (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

- 1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);
- 2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення Кредитного працівника).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон Споживача, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, належить до однієї

взаємодії, якщо інформація, визначена в пункті 8.7 цих Вимог, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

8.9 Кредитному працівнику забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 8.7 цих Вимог, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

8.10 Кредитний працівник на вимогу Споживача зобов'язаний протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством), 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) 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.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі Споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди Споживача на передавання такої інформації цій особі.

8.11 Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” з метою взаємодії Банку із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки Банком зазначеного поштового відправлення.

8.12 Взаємодія із Споживачем, 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.

8.13 Згода Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Кредитний працівник отримує окрему згоду Споживача, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає інформацію про:

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
- своє прізвище, власне ім'я, по батькові
- правову підставу на вчинення таких дій;
- фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;
- необхідність пред'явлення Споживачем, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства.

8.14 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.

Укладення Споживачем договору про споживчий кредит з Банком не може вважатися згодою Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

8.15 Кредитний працівник під час проведення особистої зустрічі із Споживачем, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) повідомляє про наявність правової підстави на вчинення таких дій від імені Банку (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

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

8.16 Кредитний працівник зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.