

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

Цей Порядок викладено у відповідності до вимог Закону України «Про споживче кредитування» (далі – Закон про споживче кредитування), Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління НБУ від 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення № 170), 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 9 липня 2021 року N 79, а також інших нормативних актів України, які визначають вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості. Терміни у цьому Порядку вживаються у значеннях, які наведені у вище зазначених нормативних актах.

ТОВ «ФК «НЕЗАЛЕЖНІ ФІНАНСИ» (далі – Кредитодавець) в разі невиконання споживачем обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, зокрема, має право самостійно або із залученням колекторської компанії розпочати діяльність із врегулювання простроченої заборгованості або відступити права вимоги погашення боргу іншій фінансовій установі.

Кредитодавець, новий кредитор укладають з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

У випадку залучення колекторської компанії кредитодавець, новий кредитор здійснюють контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установа в укладеному між кредитодавцем, новим кредитором та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення кредитодавцем, новим кредитором контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією кредитодавцю, новому кредитору в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

### **I. Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншими особами**

## **при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, 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.

2. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія використовують альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії 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).

Особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовує альфа-ім'я колекторської компанії.

Здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без використання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія використовують 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 "кредитна спілка", "ломбард", "фінансова компанія", "кредитна компанія", "факторингова компанія", "колекторська компанія", "юридична компанія" та похідних від них, які свідчать про вид діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, або

2) торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується ними для надання послуг та інформація про яку розміщена на їхніх власних вебсайтах.

Альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії має бути унікальним.

3. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

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;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

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 відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті 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 Кредитодавцем або новим кредитором.

4. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (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.

Кредитодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої

заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої статті 25 Закону про споживче кредитування, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим частини 3 статті 25 Закону про споживче кредитування. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим частини 3 статті 25 Закону про споживче кредитування.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, 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 Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

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

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або 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.

6. Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в

процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з кредитором, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією 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.

7. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про 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, його близьких осіб,

представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

8. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим

поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватись вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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 Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими 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, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім

випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та 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 фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в абзаці першому пункту 9 розділу I Положення №170, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит 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 фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

б) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача,

його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи.

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.

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 працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, 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 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;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

9. Кредитодавець, 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 Кредитодавцю, 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 Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, 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, Кредитодавець, 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.

10. Дії, які від імені Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитором, новим кредитором, колекторською компанією.

11. 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 про споживче кредитування, здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

12. З ініціативи Кредитодавця, 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 1 частини першої статті 25 Закону про споживче кредитування (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 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 непідтвердженою.

## **II. Порядок отримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості**

13. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживач фінансових послуг передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі - інформаційне повідомлення), повинна включати:

1) перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, процентів за

користування кредитом, розмір 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 України (далі - розмір простроченої заборгованості);

2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості

4) повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

14. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в їх внутрішніх документах, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

15. Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

16. Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або

шляхом отримання форми інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому в пункті 14 розділу II Положення № 170, якщо споживач скористався правом, передбаченим в абзаці першому пункту 16 розділу II Положення № 170.

17. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

18. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

1) повне найменування кредитодавця (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;

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 кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

19. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують 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.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зберігають 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.

20. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані 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.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

### **III. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості**

21. Кредитодавцю, новому кредитору заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, 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 установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг.

22. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

23. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють 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.

24. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують 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:

1) 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;

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 фізичної особи.

25. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит 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 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 в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в 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;

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 (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 України.

26. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

27. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування (крім випадків здійснення взаємодії фізичною особою, залученою на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг);

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

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

4) 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).

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 27 розділу III Положення № 170, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

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 1-3 пункту 27 розділу III Положення № 170.

28. Кредитордавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, визначену в 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), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, 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, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, 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 абзаці першому пункту 27 розділу III Положення № 170, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.



29. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 27 розділу III Положення № 170, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

30. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача фінансових послуг, 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.

31. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою собою 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 фінансових послуг, 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 кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

32. Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу фінансових послуг, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-

одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

33. 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.

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

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

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, нового кредитора, колекторської компанії, 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, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії).

35. 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 фінансових послуг договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

36. Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, 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, нового кредитора, колекторської компанії (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, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

#### **IV. Порядок здійснення кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами**

37. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія здійснюють взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

1) взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;

2) номер телефону та інші дані, надані споживачем фінансових послуг і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;

3) немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання споживачем фінансових послуг.

38. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія здійснюють підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

39. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряють:

1) годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;

2) наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;

3) працездатність технічного засобу, тестують фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

40. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

41. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

1) повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця, нового кредитора (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія, то зазначаються відомості про кредитодавця, нового кредитора, в інтересах якого здійснюється врегулювання простроченої заборгованості);

2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія однозначно ідентифікують таку особу;

3) споживача фінансових послуг або іншу особу, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби - інші відомості про особу з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному застосунку (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія];

4) дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

5) місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;

6) програмне забезпечення або технології без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7) реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;

8) коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

9) здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);

10) надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу споживача фінансових послуг, інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

42. Інформація, зазначена в пункті 41 цього порядку, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

43. Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час.

44. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних кредитодавцем, новим кредитором або колекторською компанією під час врегулювання простроченої заборгованості.

## **V. Додаткові вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, який належить до захищеної категорії, при врегулюванні простроченої заборгованості**

45. 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 кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, додатково зобов'язані дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який у передбачений цим пунктом спосіб повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений цим пунктом спосіб повідомили близькі особи такого споживача, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Для цілей цього пункту захищеними категоріями є:

а) військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;

б) військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;

в) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

г) особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти;

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами споживача, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

46. Споживач, який належить до захищеної категорії та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з особами, зазначеними в абзаці першому цього пункту, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють кредитодавця або нового кредитора про таке

волевиявлення та про належність споживача до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на веб-сайті такого кредитодавця або нового кредитора, з наданням копій підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії.

47. Кредитодавець та новий кредитор зобов'язані розмістити на головній сторінці свого веб-сайту адресу електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону (гарячої лінії, контакт-центру), за якими приймаються повідомлення споживачів та інших зазначених у цьому пункті осіб про належність особи до захищеної категорії.

48. Для цілей цього пункту підтвердними документами про належність споживача до захищеної категорії є:

для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 до цього Закону. Допускається складення довідки рукописним способом;

для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;

для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;

для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, - інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

49. Кредитодавець або новий кредитор невідкладно, не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення про бажання споживача припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії, повідомляє про це колекторську компанію, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, припиняють взаємодію з особами, зазначеними у абзацах другому - восьмому цього пункту, невідкладно після отримання ними такого повідомлення.

50. Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця, нового кредитора протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

Кредитодавець, новий кредитор має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти. Відповідь на такий запит кредитодавця, нового кредитора надається протягом 30 календарних днів з дня його отримання.

Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем, його близькими особами, представником споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.