

Затверджено

«14» липня 2021 року

Наказом ТОВ «ФІНФОРС» №2021/07/14-1

Директор ТОВ «ФІНФОРС»

М.П. Торгонський

ПОРЯДОК

ВЗАЄМОДІЇ З БОРЖНИКАМИ ПРИ

ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

(вимоги щодо етичної поведінки)

Порядок взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – Порядок) передбачає порядок взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «ФІНФОРС» (далі – Товариство та/або Новий кредитор) із боржниками, спрямований на погашення у позасудовому порядку заборгованості Споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (далі – прострочена заборгованість) за кредитним договором.

Терміни в цьому Порядку вживаються в таких значеннях:

- 1.1. Первісний кредитор – сторона кредитного договору - Товариство, яке надало грошові кошти в кредит боржнику у розмірі та на умовах, встановлених договором.
- 1.2. Кредит – сума грошових коштів, наданих Первісним кредитором боржнику у тимчасове користування у розмірі та на умовах кредитного договору, та яку боржник зобов'язується повернути Первісному кредитору в зазначений строк, сплативши при цьому проценти за користування кредитом.
- 1.3. Прострочена заборгованість – заборгованість, що виникла внаслідок несплати боржником на користь Первісного Кредитора суми кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору.
- 1.4. Боржник – фізична особа, яка уклала з Первісним кредитором договір про споживчий кредит, у тому числі на умовах фінансового кредиту, та не виконала умови повернення заборгованості.
- 1.5. Новий кредитор – сторона кредитного договору - Товариство, яке набуло право вимоги до боржника у розмірі, встановленому договором факторингу.

1.6. Врегулювання заборгованості – комплекс дій, що вчиняються Новим кредитором для погашення кредиторської заборгованості боржників.

2. Умови, за яких Новий кредитор розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості та здійснює відступлення права вимоги за кредитним договором:

2.1. Після набуття Товариством права вимоги до боржників зі сплати суми кредиту та процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору Товариство розпочинає діяльність з врегулювання простроченою заборгованістю.

2.2. Робота з простроченою заборгованістю передбачає наступні етапи:

- Взаємодія з Боржниками, контактними особами боржників;
- Стягнення заборгованості з боржників;
- Відступлення права вимоги за кредитним договором.

2.3. На етапі взаємодії з боржниками, контактними особами боржників відповідно до вимог чинного законодавства та цього Порядку співробітник Нового кредитора, який є відповідальним за організацію ефективного та своєчасного погашення простроченої заборгованості, здійснює ряд дій, направлених на добровільне погашення простроченої заборгованості боржників.

2.4. Робота з простроченою заборгованістю починається з наступного дня після набуття права вимоги за кредитом та триває 60 (шістдесят) календарних днів. У разі непогашення боржником простроченої заборгованості протягом цього строку Товариство приймає рішення про подальший механізм врегулювання кредитної заборгованості: залучення колекторської компанії, або перехід до етапу стягнення заборгованості в порядку передбаченому Законом.

2.5. Робота залученої колекторської компанії з простроченою заборгованістю починається з 61 (шістдесят першого) дня набуття права вимоги за кредитом та триває 90 (дев'яносто) календарних днів. У разі непогашення боржником простроченої заборгованості протягом цього строку Товариство приймає рішення про подальший механізм врегулювання кредитної заборгованості: стягнення заборгованості, або відступлення права вимоги за кредитним договором шляхом укладання договору факторингу.

2.6. Стягнення заборгованості з боржників відбувається в порядку, визначеному законодавством України та триває до повного погашення заборгованості перед Товариством.

3. Шляхи взаємодії зі Споживачами:

При врегулюванні простроченої заборгованості взаємодія Нового кредитора може здійснюватись шляхом:

- 1) Безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09 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 Нового кредитора.
- 3) Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

4. Вимоги під час першої взаємодії із Споживачами:

Перша взаємодія з боржником, який має прострочену заборгованість за кредитним договором, здійснюється шляхом направлення смс-повідомлення на вказані боржником контактні номери телефонів.

Зразок смс-повідомлення додається до цього Порядку.

Новий кредитор на вимогу боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і повернення кредиту), розмір неустойки та інших платежів, передбачених умовами кредитного договору, шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову).

Моментом надання підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) Момент отримання Новим кредитором підтвердження направлення боржнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою.
- 2) 23 години 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Новим кредитором рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання

повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Новим кредитором раніше зазначеного 10-денного строку.

Якщо під час першої взаємодії Нового кредитора з третьою особою, вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Новий кредитор припиняє здійснення такої обробки.

З ініціативи Нового кредитора не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 не підтвердженою.

5. Фіксування та збереження інформації щодо взаємодії зі Споживачами:

5.1. Новий кредитор здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Новий кредитор попереджає боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором про таке фіксування шляхом повідомлення під час розмови по фіксування даної розмови або направлення на електронну адресу повідомлення про фіксування всіх взаємодій з боржником.

5.2. Новий кредитор зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

6. Обробка персональних даних

6.1. Новий кредитор здійснює обробку персональних даних боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

6.2. Новий кредитор при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб боржника, представника, спадкоємця:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

7. Заборонені дії Нового кредитора при врегулюванні простроченої заборгованості:

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

7.2. вводити боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов кредитного договору;

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

в) належності Нового кредитора до безпосередньої взаємодії з боржником, його близькими особами, представником, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

7.3. з власної ініціативи взаємодіяти з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

7.4. взаємодіяти з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

7.5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення боржнику, його близьким особам, представнику, 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;

7.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими

передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

7.8. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість боржника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої боржником надана згода на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості;

7.9. вимагати від близьких осіб боржника, його представника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором;

7.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, боржника, його близьких осіб, представника, або погрожувати вчиненням таких дій;

7.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

7.12. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із боржником або його близькими особами, якщо боржник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

7.13. проводити особисті зустрічі з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

7.14. Будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного боржником кредитного договору з особами (крім боржником, його представника, спадкоємця), які не надали згоди на таку взаємодію.

8. Порядок відступлення права вимоги за кредитним договором Новому кредитору

8.1. У разі непогашення простроченої заборгованості за кредитним договором боржником за результатами роботи з врегулювання простроченої заборгованості приймається рішення про відступлення права вимоги факторинговій компанії шляхом укладання договору факторингу.

9. Порядок та спосіб погашення простроченої заборгованості.

9.1. Повернення кредиту, сплата процентів, штрафних санкцій та інших платежів, передбачених кредитним договором, відбувається шляхом безготівкового переказу боржником коштів в національній валюті України – гривні на рахунок Нового кредитора. Датою отримання коштів Новим кредитором є дата зарахування коштів на рахунок Нового кредитора або дата отримання Новим кредитором повідомлення від відповідної платіжної системи про здійснення боржником такого платежу.

9.2. При здійсненні будь-яких платежів в рахунок погашення простроченої заборгованості боржник має зазначати в призначенні платежу номер свого кредитного договору, свої прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), РНОКПП (ідентифікаційний номер).

9.3. Ризики, пов'язані з неможливістю ідентифікувати платіж боржника, покладаються на боржника.

Директор

М.П. Торгонський