

«Затверджено»
Наказом № 9 Директора
ТОВ «ТРЕЙД ФАКТОР УКРАЇНА»
від «03» грудня 2021 року

Коваленко Д.В.

**Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг
при врегулюванні простроченої заборгованості**

ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРЕЙД ФАКТОР УКРАЇНА»

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРЕЙД ФАКТОР УКРАЇНА» (далі - Порядок) розроблено відповідно до вимог Законів України «Про товариства з обмеженою та додатковою відповідальністю», «Про споживче кредитування», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про звернення громадян», Постанови НБУ №79 «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості» від 09 липня 2021 року, та інших нормативно-правових актів України, що регулюють порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Цей Порядок встановлює вимоги та порядок здійснення ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ТРЕЙД ФАКТОР УКРАЇНА», код ЄДРПОУ 44174780 (далі - Товариство) встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором, та які надали згоду на таку взаємодію (далі – інша особа), при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки); нагляд за дотриманням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості; розміщення інформації про Товариство щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на власному вебсайті, що використовується Товариством для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг.

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

2.1. Взаємодія Товариства із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

2.1.1. 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;

2.1.2. 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;

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

2.2. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство зобов'язане повідомити:

2.2.1. повне найменування кредитора, своє повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2.2.2. 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

2.2.3. правову підставу взаємодії;

2.2.4. 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 кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до кредитного договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 Товариства здійснюється кредитодавцем або новим кредитором.

2.3. Товариство 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 п.п. 2.2.4. п.2.2. цього Положення, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений кредитним договором спосіб.

2.4. Товариство 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 п.2.3 цього Положення.

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

2.5.1. момент отримання Товариством підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2.5.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-денного строку.

2.6. Товариство зобов'язане здійснювати у встановленому НБУ порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем 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. Товариство зобов'язане попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

2.7. Товариство зобов'язане 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 кредитним договором та які

надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

2.8. Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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.

2.9. Товариству 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію:

2.9.1. щодо графіка його роботи;

2.9.2. щодо місця та часу відпочинку;

2.9.3. щодо поїздок у межах та за межі України;

2.9.4. щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;

2.9.5. щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;

2.9.6. щодо стану здоров'я;

2.9.7. щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

2.9.8. щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

2.9.9. фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, 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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

2.10. Товариство до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

2.11. Товариству 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:

2.11.1. 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;

2.11.2. вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, 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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, 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 Товариства до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, 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;

2.11.3. з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем 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;

2.11.4. взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем 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 отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

2.11.5. 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

2.11.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

2.11.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю 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;

2.11.8. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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;

2.11.9. 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 кредитним договором або законом;

2.11.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

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

- 2.11.12. 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;
- 2.11.13. проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 2.11.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного кредитного договору споживачем з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.
- 2.12. Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору.
- 2.13. Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство зобов'язане негайно припинити здійснення такої обробки.
- 2.14. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.
- 2.15. З ініціативи Товариства або третьої особи, яка діє від його імені та/або в їхніх інтересах, не допускається дія спрямована на повернення простроченої заборгованості у спосіб, безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:
- 2.15.1. є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2.15.2. перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 2.15.3. є особою з інвалідністю I групи;
- 2.15.4. є неповнолітньою особою.
- У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.
- 2.16. Товариство для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами, має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Товариство зобов'язане повідомляти про залучення таких осіб НБУ у встановлені ним строки та порядку.

3. Нагляд за додержанням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

- 3.1. Національний банк України у встановленому ним порядку здійснює нагляд за додержанням Товариством встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), шляхом:
- 3.1.1. розгляду звернень споживачів про недотримання Товариством вимог щодо етичної поведінки;
- 3.1.2. здійснення перевірки достатності та належності заходів, що вживаються кредитодавцем, новим кредитором з метою здійснення контролю за дотриманням Товариством вимог щодо етичної поведінки;
- 3.1.3. надання кредитодавцю, новому кредитору рекомендацій щодо необхідності посилення контролю за дотриманням Товариством вимог щодо етичної поведінки, а також рекомендацій кредитодавцю, новому кредитору, Товариству щодо необхідності посилення контролю за

дотриманням їхніми працівниками, третіми особами, залученими на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, вимог щодо етичної поведінки;

3.1.4. перевірки дотримання Товариством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію;

3.1.5. застосування до Товариства передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

3.2. НБУ має право покласти на Товариство обов'язок відсторонити від роботи будь-кого з керівників та/або працівників такої компанії у разі їх невідповідності вимогам, встановленим цим Законом та/або нормативно-правовими актами НБУ, у тому числі кваліфікаційним вимогам. Товариство зобов'язане вжити заходів для відсторонення від роботи такої особи (таких осіб) у порядку, встановленому НБУ.

3.3. НБУ у встановленому ним порядку має право виключити відомості про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній у разі:

3.3.1. отримання від Товариства відповідної заяви про виключення з реєстру;

3.3.2. встановлення факту подання Товариством до НБУ недостовірної інформації;

3.3.3. невідповідності власника істотної участі вимогам (у тому числі щодо ділової репутації), встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами НБУ;

3.3.4. невідповідності структури власності заявника вимогам, встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами НБУ;

3.3.5. застосування до Товариства два та більше разів протягом року заходів впливу, передбачених пунктами 2 і 3 частини першої статті 28 Закону України «Про споживче кредитування»;

3.3.6. отримання від кредитодавця, нового кредитора інформації про дострокове припинення (розірвання) договору з Товариством з підстав порушення такою компанією визначених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) два та більше разів протягом року;

3.3.7. наявності в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань відомостей про державну реєстрацію припинення юридичної особи;

3.3.8. нездійснення Товариством колекторської діяльності протягом року з дня включення до реєстру;

3.3.9. відмови Товариством у проведенні перевірки НБУ;

3.3.10. невиконання Товариством вимог НБУ щодо усунення виявлених порушень вимог закону, нормативно-правових актів НБУ з питань регулювання колекторської діяльності;

3.3.11. неусунення Товариством протягом року після тимчасової заборони на здійснення врегулювання простроченої заборгованості порушень вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

4. Інші умови

4.1. Товариство розміщує інформацію про взаємодію із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на власному вебсайті: <https://tradefactor.com.ua/>, що використовується Товариством для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг.

4.2. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження, та підлягає розміщенню на вебсайті, не пізніше наступного робочого дня з дня включення Товариства до реєстру фінансових установ.