

ЗАТВЕРДЖЕНО:

наказом Директора

ТОВ «БРАЙТ ІНВЕСТМЕНТ»

№ 19 від 19 04 2024 року



О.М.Кириченко/

ПОРЯДОК

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

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«БРАЙТ ІНВЕСТМЕНТ»
(код ЄДРПОУ:43115064)**

Дніпро
2024

1. Загальні положення

1.1. Даний Порядок взаємодії із Споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (надалі - Порядок) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БРАЙТ ІНВЕСТМЕНТ» (надалі – «Товариство» та/або «Кредитодавець») розроблені відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 № 170, Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України № 79 від 9 липня 2021 року та встановлює вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо Товариством або залученими ним колекторськими компаніями.

1.2. Врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, - це заходи які вчиняються кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, що спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Кредитним договором, права вимоги за яким належить Товариству.

1.3. Товариство має право врегульовувати прострочену заборгованість одним із наступних способів:

1.3.1. Залучення до такого врегулювання третіх осіб, які будуть діяти від імені та/або в інтересах Товариства, і з якими у Товариства укладено договір про врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.2. Безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена Кредитним договором) та за умови дотримання вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.3. Відступлення права вимоги за Кредитним договором відповідно до порядку та у спосіб, передбачені Законом України «Про споживче кредитування».

1.4. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2. Перша взаємодія

2.1. 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:

2.1.1. 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;

2.1.2. 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;

2.1.3. правову підставу взаємодії, якою є укладений з споживачем Кредитний договір;

2.1.4. 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.

2.2. 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 п. 2.1. цього Порядку (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. Кредитор, колекторська компанія або інша особа залучена Кредитодавцем, 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 цим пунктом.

2.3. 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 в п.2.1. Порядку особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким Кредитним договором спосіб.

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 цим пунктом.

2.4. Для цілей дотримання вимог пунктів 2.2., 2.3. Порядку моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

2.4.1. 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;

2.4.2. 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.

3. Етична поведінка Кредитодавця та залучених ним інших осіб

3.1. 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:

3.1.1. 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;

3.1.2. 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;

3.1.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.2. 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.

3.3. 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).

3.4. 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 дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3.5. Кредитодавцю (його працівникам), колекторській компанії (її працівникам), фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, колекторською компанією 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 забороняється:

3.5.1. 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;

3.5.2. використовувати при взаємодії ненормативну лексику, підвищувати голос;

3.5.3. 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:

3.5.3.1. 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 Договору договором.

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

3.5.3.3. належності Кредитодавця, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, колекторською компанією 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.

Не вважається порушенням цього пункту інформування Споживача про можливі наслідки невиконання Споживачем своїх зобов'язань за Кредитним договором, у тому числі у вигляді застосування Кредитодавцем, колекторською компанією передбачених законодавством способів захисту свого законного права та інтересу (у тому числі шляхом звернення до суду та/або до інших уповноважених органів державної влади).

3.5.4. 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;

3.5.5. 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;

3.5.6. 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;

3.5.7. використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону 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;

3.5.8. 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;

3.5.9. 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 Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

3.5.10. 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;

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

3.5.12. вимагати погашення заборгованості в іншій спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законом;

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

3.5.14. 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;

3.5.15. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Споживачем Договору договором з особами (крім Споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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 цієї статті (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 цим пунктом Порядку, їх наявність вважається непідтвердженою.

4. Фіксування взаємодії із Споживачем

4.1. 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.

4.2. Фіксування взаємодії із Споживачем, іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відео-перемов або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

4.3. Кредитодавець, колекторська компанія інші особи що залучені Кредитодавцем - перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

4.4. Кредитодавець, колекторська компанія інші особи що залучені Кредитодавцем - ведуть облік спроб зв'язатися із Споживачем та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного дозвону, уключаючи їх дату та час.

4.5. Кредитодавець, колекторська компанія, та інші особи що залучені Кредитодавцем - 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 Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії