

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

1. 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 кредитором, 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. Альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону].
3. Засіб зв'язку (засіб телекомунікації) – технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.
4. Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – згода на взаємодію) – добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу кредитодавцю,

новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

5. Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та Положенням 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 04 серпня 2022 року за № 170.

6. Функція (сервіс) автоматичного додзвону – спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає:

– використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або

– надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

7. Взаємодія Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора або колекторської компанії із Позичальником (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:

7.1. 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;

7.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Фінансової установи (кредитодавця), нового

кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

7.3. надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

8. Під час першої взаємодії із Позичальником (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 Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія зобов’язані повідомити:

8.1. 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;

8.2. прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником (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 Фінансова установа (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 Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора чи колекторської компанії;

8.3. правову підставу взаємодії;

8.4. 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 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, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника (споживача) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Фінансовою установою (кредитодавцем) або новим кредитором.

9. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор під час повідомлення Позичальнику (споживачу фінансових послуг) про відступлення права вимоги за договором

про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості додатково повідомляють про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

10. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор під час повідомлення Позичальника (споживача фінансових послуг) про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості мають право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в п. 7. Повідомлення Позичальнику (споживачу фінансових послуг) іншої інформації, передбаченої в пункті 9, за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора забороняється.

11. Повідомлення Позичальнику (споживачу фінансових послуг) інформації, передбаченої в пункті 9 та 10, під час безпосередньої взаємодії повинно містити попередження Позичальника (споживача фінансових послуг) про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

12. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія використовують альфа-ім'я Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії для взаємодії із Позичальником (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 Позичальником (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 Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

13. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія використовують альфа-ім'я, що повинно збігатися з:

13.1. 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

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

14. Альфа-ім'я Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії має бути унікальним.

15. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Позичальника (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 пункті 8 (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.

16. Фінансова установа (кредитодавець) на вимогу Позичальника (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 п. 8.4, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

17. Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником (споживачем), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених п. 15.

18. Фінансова установа (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 п. 16.

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

19.1. момент отримання Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику (споживачу), його

близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;

19.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Фінансовою установою (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 Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

20. Фінансовій установі (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 Позичальника (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:

- 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 Позичальника, 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 Позичальника (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).

21. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої

взаємодії із Позичальником (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).

22. Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (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:

22.1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника (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;

22.2. вводити Позичальника (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:

22.2.1. 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 договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

22.2.3. належності Фінансової компанії, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (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;

22.3. з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником (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;

22.4. взаємодіяти із Позичальником (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;

22.5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (споживачу), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена цим 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;

22.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (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;

22.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику (споживачу), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена цим 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;

22.8. 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 Позичальника (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;

22.9. вимагати від Позичальника (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;

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

22.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

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

22.13. проводити особисті зустрічі із Позичальником (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;

22.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником (споживачем) договору про споживчий кредит з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

23. Фінансова установа (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 Фінансовій установі (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 Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії покладається на Позичальника (споживача).

Якщо під час першої взаємодії Фінансової компанії (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Фінансова компанія (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Фінансової компанії (кредитодавця), нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитор, 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.

24. Дії, які від імені Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (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, вважаються вчиненими такою Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією.

25. Не покладається на Позичальника 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, здійснюються виключно за рахунок коштів Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії.

26. З ініціативи Фінансової установи (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 п. 7.1. (безпосередня взаємодія), із Позичальником (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.

27. Позичальник (споживач фінансових послуг), особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Фінансовою установою (кредитодавцем), 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 Фінансовою установою (кредитодавцем), 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 Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи.

28. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із Позичальником (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.

29. Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Позичальником (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 пункті 28, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи.

30. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від Позичальника (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 Позичальником (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 Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

31. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (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 Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (споживачу фінансових послуг), іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

32. 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 Фінансової установи (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.

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

33.1. перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб Позичальника (споживача фінансових послуг), та інформацію щодо наявності волевиявлення Позичальника (споживача фінансових послуг) на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення Позичальником (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);

33.2. інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи Позичальника (споживача фінансових послуг), на обробку їхніх персональних даних;

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

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

35. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане Позичальником (споживачем фінансових послуг) інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається Фінансовій установі (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.

36. Факт надання Позичальником (споживачем фінансових послуг) персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи Позичальника (споживача фінансових послуг), яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з Фінансовою установою (кредитодавцем) не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

37. Позичальник (споживач фінансових послуг) має право в процесі обслуговування та

повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб Позичальника (споживача фінансових послуг), які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

38. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб Позичальника (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 35, якщо Позичальник (споживач) скористався правом, передбаченим в пункті 37.

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

40. Фінансова установа (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 та пункту 7, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

40.1. повне найменування Фінансової установи (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, уключаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;

40.2. правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

40.3. попередження про право такої особи надати Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог Правил надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту.

41. Фінансова установа (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.

Фінансова установа (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.

42. Фінансова установа (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:

- усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 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.

43. Фінансова установа (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 Позичальника (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.

44. Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору заборонено отримувати згоду Позичальника (споживача фінансових послуг) для вчинення будь-яких дій Фінансовою установою (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 Позичальника (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) Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, що використовується ними для надання послуг.

45. Фінансова установа (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 Позичальника (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.

46. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Позичальника (споживача фінансових послуг), з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

47. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування та пункту 7.

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

- належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- належну якість відео для відеопереговорів;
- 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.

49. Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

49.1. використовувати:

- грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;
- для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

49.2. 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 та пункту 7 (під час першої взаємодії) або в пункті 51 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

49.3. повідомляти інформацію щодо особистих якостей Позичальника (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;

49.4. оприлюднювати (публікувати) персональні дані Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Позичальника (споживача фінансових послуг) простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про фінансові послуги та фінансові компанії";

49.5. поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи з третіми особами, уключаючи 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;

49.6. надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

49.7. повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

49.8. вводити в оману щодо:

– розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в Позичальника (споживача фінансових послуг), а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

– наявності в Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах Позичальника (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;

49.9. вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати Позичальника (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 Позичальника (споживача фінансових послуг), спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

49.10. повідомляти особі, щодо якої немає згоди Позичальника (споживача фінансових послуг) на передавання їй інформації про укладення Позичальником (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;

49.11. 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);

49.12. 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.

50. Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

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

51.1. 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, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами

фінансових послуг);

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

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

51.4. про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

Повідомлення Позичальнику (споживачу фінансових послуг), іншій особі інформації, передбаченої в пункті 51, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Позичальником (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 Позичальнику (споживачу фінансових послуг), іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 51.1–51.3.

52. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування та пункту 7 (під час першої взаємодії) або в пункті 51 (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

52.1. відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

52.2. повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон Позичальника (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 пункті 51.1, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

53. Фінансовій установі (кредитодавцю), новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 51.1–51.3, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

54. Фінансова установа (кредитодавець), новий кредитор, колекторська компанія на вимогу Позичальника (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 Позичальника (споживача фінансових послуг), його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі Позичальника (споживача фінансових послуг), яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди Позичальника (споживача фінансових послуг) на передавання такої інформації цій особі.

55. Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету

Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із Позичальником (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 Фінансовою установою (кредитодавцем), новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

56. Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається Позичальнику (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.

57. Взаємодія із Позичальником (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.

58. Згода Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

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

58.1. 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 Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою від імені Фінансової установи (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 Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

58.2. копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії).

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

60. Працівник Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час проведення особистої зустрічі із Позичальником (споживачем фінансових послуг), іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

- пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Фінансової установи (кредитодавця), нового кредитора, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг Позичальником (споживачам фінансових послуг);
- здійснює перевірку з метою підтвердження особи Позичальника (споживача фінансових послуг), іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Фінансової установи (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.

В разі порушення вимог щодо етичної поведінки позичальник (споживач) має право:

- звернутися до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої позичальнику (споживачу) у процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- звернутися до Національного банку України щодо недотримання Фінансовою установою (кредитодавцем) та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки.

Національний банк України:

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

Телефон довідкової телефонної служби: 0 800 505 240

електронна пошта (e-mail): [**nbu@bank.gov.ua**](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Веб-сайт: [**https://bank.gov.ua**](https://bank.gov.ua)

З метою врегулювання простроченої заборгованості Фінансова компанія (кредитодавець) має право залучати колекторську компанію, вибрану на власний розсуд та яка відповідає вимогам законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).