

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Голови Правління
АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»
№137 від «27» липня 2021 р.

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)
(Версія 1.0)**

м. Київ - 2021 р.

Зміст

1. Загальні положення.....	3
2. Порядок взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).....	5
3. Повідомлення про порушення вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості	9
4. Відповідальність за порушення вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості.....	10
5. Заключні положення.....	11

1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії з клієнтами АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» визначає порядок дій при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі - **Порядок**) розроблений відповідно до норм чинного законодавства України, умов кредитування АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі – **Банк**) і встановлює чіткі вимоги та норми етичної поведінки при взаємодії Банку/колекторської компанії з клієнтами Банку при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Порядок розроблений у відповідності до:

- Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 №2121-III (зі змінами та доповненнями);
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III (зі змінами та доповненнями);
- Закону України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VIII (із змінами та доповненнями);
- Цивільного кодексу України від 16.01.2003 № 435-IV (зі змінами та доповненнями).

1.3. У межах застосування цього Порядку нижченаведені терміни та скорочення вживаються в такому значенні:

Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО».

Близькі особи - члени сім'ї Боржника, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.

Боржник, позичальник – клієнт роздрібного бізнесу (фізична особа), який прострочив строк виконання зобов'язання щодо сплати чергового платежу, що визначений кредитним договором, укладеним із Банком.

Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Банком, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості клієнта Банку, який прострочив виконання грошового зобов'язання за кредитним договором.

Договір – цивільно-правовий договір, укладений між колекторською компанією та Банком на здійснення колекторської діяльності за винагороду.

Заборгованість – усі грошові суми, що підлягають сплаті Позичальником Банку за укладеним договором, включаючи грошову суму основного боргу, суму нарахованих, але несплачених процентів за користування кредитом, суму комісій

за розрахункове обслуговування і інші суми, належні Банку, відповідно до умов укладених договорів та/або законодавства України.

Інші особи – близькі особи клієнта Банку, його представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію.

Клієнт – фізична особа – резидент або нерезидент, яка у письмовій формі прийняла (акцептувала) Публічну пропозицію Банку укласти Універсальний договір банківського обслуговування клієнтів- фізичних осіб у АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО» (далі УДБО) на зазначених у ньому умовах.

Колекторська компанія – юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру НБУ колекторських компаній, яка в інтересах Банку на підставі укладеного з ним договору має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитний договір – угода, на підставі якої Банк зобов'язується надати грошові кошти (кредит) Клієнту у розмірі та на умовах, встановлених такою угодою, а Клієнт зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти, комісії та інші платежі, передбачені умовами угоди, УДБО та тарифів Банку. В кредитному договорі визначаються основні умови надання кредиту, а саме: вид кредиту, сума кредиту або ліміт кредитної лінії/ овердрафту, строк на який надається кредит, цільове використання, розмір процентної ставки за користування кредитом та комісій, порядок погашення заборгованості за таким договором та інше.

1.3.1. Терміни, визначення та скорочення, не визначені в цьому розділі, вживаються у значеннях, наведених далі по тексту Порядку, а у разі відсутності такого значення – відповідно до законодавства та/або внутрішніх нормативних документів Банку. Якщо визначення у внутрішніх документах Банку відрізняється від наведених у цьому Порядку, для цілей тлумачення Порядку превалюють значення, наведені у тексті цього Порядку.

1.4. Всі працівники, які перебувають з Банком у трудових відносинах, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості клієнтів Банку, колекторські компанії, що діють в інтересах Банку, зобов'язані ознайомитись та дотримуватись вимог Порядку щодо врегулювання простроченої заборгованості.

1.5. Порядок визначає вимоги щодо норм етичної поведінки при виконанні уповноваженими працівниками Банку та співробітниками колекторських компаній своїх посадових обов'язків в процесі врегулювання простроченої заборгованості.

2. Порядок взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

2.1. Взаємодія Банку, колекторської компанії з клієнтом Банку та іншими особами, 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 Банку, колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або інших 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 клієнтом Банку та іншими особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості, Банк зобов'язаний повідомити:

2.2.1. повне найменування колекторської компанії (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), повне найменування Банку, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2.2.2. прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Банк/ колекторська компанія однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку;

2.2.3. правову підставу взаємодії;

2.2.4. розмір простроченої заборгованості (розмір заборгованості за кредитом, розмір заборгованості за процентами за користування кредитом, розмір заборгованості за комісіями та іншими платежами, пов'язаними 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, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди клієнта Банку на передачу інформації про наявність

простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Банком.

2.3. Банк на вимогу клієнта Банку (письмову та/або усну з обов'язковим здійсненням фіксації згідно п. 2.4. Порядку), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 2.2.4 Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Банк не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із клієнтом Банку, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, згідно п. 2.3.

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

- отримання Банком, колекторською компанією підтвердження направлення клієнту Банку, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів, згідно п. 2.3 – у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Банком, 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 Банком, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

2.4. Банк колекторська компанія зобов'язані здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Банк, колекторська компанія зобов'язані попередити Клієнта Банку та інших осіб про таке фіксування.

Банк зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами (у тому числі за допомогою технічних засобів) протягом трьох років після такої взаємодії.

Банк може здійснювати обробку виключно персональних даних клієнта Банку та інших осіб, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Банку при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб

клієнта Банку, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про клієнта Банку та інших осіб:

- 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 клієнта Банку та інших осіб (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 клієнта Банку та інших осіб).

2.5. Працівникам Банку та колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність клієнта Банку, 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;
- вводити клієнта Банку та інших осіб в оману щодо:
 - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для клієнта Банку та інших осіб, у разі невиконання умов кредитного договору;
 - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до клієнта Банку заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - с) належності Банку до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- з власної ініціативи взаємодіяти із клієнтом Банку, іншими особами та/або їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти із клієнтом Банку, іншими особами 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 (за кредитом, процентами за користування кредитом, 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;
- приховувати інформацію про номер контактної телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту Банку та іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
 - використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до клієнта Банку та інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
 - використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються клієнту Банку та іншим особам 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;
 - будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість клієнта Банку або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість клієнта Банку, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої клієнт Банку надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
 - вимагати від клієнта Банку та інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором або законом;
 - вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, клієнта Банку та інших осіб або погрожувати вчиненням таких дій;
 - вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;
 - за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із клієнтом Банку або його близькими особами, якщо клієнт Банку письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
 - проводити особисті зустрічі з клієнтом Банку та іншими особам без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного клієнтом Банку кредитного договору з особами (крім клієнта Банку, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

2.6. Банк має право для донесення до клієнта Банку інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Банку, клієнтом Банку у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору.

Якщо під час першої взаємодії Банку, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Банк, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Банку одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Банк 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 кредитним договором.

2.7. Дії, які від імені Банку, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Банком, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами вважаються вчиненими таким Банком, колекторською компанією.

2.8. Забороняється покладати на клієнта Банку обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за кредитним договором, здійснюються виключно за рахунок коштів Банку, колекторської компанії.

2.9. З ініціативи Банку не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія із Клієнтом Банку та іншими особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

3. Повідомлення про порушення Порядку взаємодії з клієнтами Банку при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

- 3.1. Клієнти Банку та інші особи мають можливість повідомити про факти недотримання законодавства України та цього Порядку при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором.
- 3.2. Повідомлення про виявлені факти чи ознаки порушень Порядку передаються Начальнику/ Заступнику начальника управління стягнення боргів з фізичних осіб.
- 3.3. В Банку діють наступні канали повідомлень:
- поштою (рекомендовані або прості листи) через спецзв'язок, кур'єрські служби за адресою:
 - 01033, м. Київ, вул. Жилянська, 32
 - 49000, м. Дніпро, вул. Воскресенська, 17;
 - електронною поштою (розділ на зовнішньому сайті Банку «Зворотній зв'язок», листи на корпоративні адреси Банку, офіційною електронною поштою info@creditdnep.com);
 - телефоном до Контакт центру 0 800 507 700;
 - телефоном до Відділення;
 - через соціальні мережі;
 - особиста зустріч з керівництвом Банку;
 - Книга скарг та пропозицій (у Відділеннях банку).
- 3.4. Порядок розгляду Банком звернень клієнтів Банку (в тому числі звернення про порушення цього розміщено на зовнішньому сайті у розділі «Інформація для ознайомлення споживачів фінансових послуг».

4. Відповідальність за порушення Порядку при врегулюванні простроченої заборгованості

- 4.1. Працівники Банку при врегулюванні простроченої заборгованості несуть персональну відповідальність за дотримання цього Порядку.
- 4.2. Контроль за дотриманням Порядку працівниками Банку в процесі врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором покладається на безпосереднього керівника працівника.
- 4.3. Банк здійснює контроль за додержанням колекторською компанією даного Порядку в процесі взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами. З цією метою в випадку надходження скарги від клієнтів Банку та інших осіб на колекторську компанію, уповноважений працівник Банку має право запросити запис телефонної розмови при взаємодії співробітника колекторської компанії з Позичальником. Термін зберігання всіх носіїв інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником та іншими особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), становить три роки після такої взаємодії.
- 4.4. Банк здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень (за допомогою каналів повідомлень, визначених в розділ 3 цього Порядку) про порушення прав

клієнтів Банку та інших осіб при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

4.5. У разі виявлення Банком двох та більше фактів порушення працівниками колекторської компанії вимог щодо етичної поведінки, підтверджених доказами, протягом одного року з дня підтвердження інформації про перше таке порушення уповноважений працівник Банку ініціює розірвання Договору з такою колекторською компанією та за фактом прийняття такого рішення Банком направляє відповідне письмове повідомлення про розірвання Договору колекторській компанії та розриває договір з нею (з подальшим інформуванням Національного Банку України про дострокове припинення (розірвання) договору, укладеного з колекторською компанією) .

4.6. У разі розірвання договору з колекторською компанією, Банк, згідно рішення колегіального органу, розподіляє реєстр позичальників, що був в опрацюванні колекторської компанії, з якою було розірвано договір, між іншими акредитованими в Банку колекторськими компаніями або залишає в роботі Банку.

5. Заключні положення

5.1. Цей Порядок є безстроковими, затверджуються Наказом Голови Правління Банку і набуває чинності з дати підписання Наказу.

5.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджується Наказом Голови Правління Банку та оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції Порядку.

5.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України, цей Порядок діятиме лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України.

5.4. Питання, які не врегульовані даним Порядком, регулюються іншими нормативно-правовими актами України, внутрішніми нормативними документами Банку, рішеннями Правління, наказами/розпорядженнями Голови Правління Банку або уповноважених ним осіб.

5.5. У разі необхідності цей Порядок переглядається з метою поліпшення ефективності банківських процесів та удосконалення системи внутрішнього контролю.