

Додаток 1 до рішення Комітету з  
проблемних активів №58.1 від  
«04» листопада 2022 року

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішенням Комітету з  
проблемних активів АТ «БАНК  
КРЕДИТ ДНІПРО»  
№58.1 від «04» листопада 2022р.

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ АТ «БАНК КРЕДИТ ДНІПРО»  
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ  
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)  
(Версія 2.0)**

**м. Київ – 2022 р.**

## Зміст

1. Загальні положення.....	5
2. Порядок взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).....	8
3. Додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), що діють з 04.11.2022 р. ....	13
4. Порядок отримання Банком згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.....	21
5. Повідомлення про порушення вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості .....	24
6. Відповідальність за порушення вимог щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості.....	24
7. Заключні положення.....	25

## 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 – кредитодавець, 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.

**Альфа-ім'я кредитодавця** – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із Боржником, Клієнтом, 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].

**Взаємодія із Боржником, Клієнтом, 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 Боржником, Клієнтом прострочених зобов'язань за кредитним договором починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі Боржником, Клієнтом,

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.

**Засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** – технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором.

**Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – згода на взаємодію)** – добровільне волевиявлення близької особи Боржника, Клієнта, третьої особи, взаємодія з якою передбачена кредитним договором, 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 кредитним договором у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

**Надмірна взаємодія із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** – взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом України «Про споживче кредитування» та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом України «Про споживче кредитування» та цим Порядком.

**Функція (сервіс) автоматичного додзвону** – спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із Боржником, Клієнтом, 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.

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 з 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. Додаткові вимоги щодо взаємодії із Позичальниками, Клієнтами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), що діють з 04.11.2022 року**

3.1. Позичальник, Клієнт, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Банком, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України (далі – Національний банк) під час здійснення перевірки дотримання кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи.

3.2. Банк або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із Боржником, Клієнтом, 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 кредитним договором, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Боржником, Клієнтом, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Вищевказані обмеження не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до боржника, клієнта, іншої особи.

3.3. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від Боржника, Клієнта, 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 кредитним договором 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 Боржником, Клієнтом, 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 кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

3.4. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до Боржника, Клієнта та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Боржника, Клієнта, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Боржнику, Клієнту Боржнику, Клієнту, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

3.5. 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 Банку, 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.

3.6. Банку заборонено отримувати згоду Боржника, Клієнта для вчинення будь-яких дій Банком, 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 Боржника, Клієнта та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором, уключаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Банку, що використовується ними для надання послуг.

3.7. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживають заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи Боржника, Клієнта, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення Боржника, Клієнта на передавання їй інформації про укладення кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

3.8. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Боржника, Клієнта, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

3.9. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

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

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) 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.

3.10. Банку, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором забороняється:

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;

2) завершувати безпосередню взаємодію із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у п.п.2.2.1-2.2.4. цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 3.12 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

3) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за кредитним договором, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

4) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у Боржника, Клієнта простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов’язковому опублікуванню відповідно до Закону України “Про банки і банківську діяльність”;

5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини Боржника, Клієнта, 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;

6) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження Банку, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

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;

8) вводити в оману щодо:

- розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;
- наявності у Банку, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах Боржника, Клієнта під час взаємодії з іншою особою;
- можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за кредитним договором;
- прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
- правового статусу кредитного договору;
- допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
- порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати Боржника, Клієнта до сплати простроченої заборгованості;
- погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди Боржника, Клієнта на передавання їй інформації про укладення Боржником, Клієнтом кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за кредитним договором шляхом укладення нового кредитного договору (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за кредитним договором, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за кредитним договором шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

3.11. Банку, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором.

3.12. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із Боржником, Клієнтом, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:



1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює 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, уключаючи для безпосередньої взаємодії із Боржниками, Клієнтами);

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

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за кредитним договором;

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

Повідомлення Боржнику, Клієнту, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 3.12 даного Порядку, у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із Боржником, Клієнтом, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії Боржнику, Клієнту, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 3.12. цього Порядку.

3.13. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, визначену в п.п.2.2.1-2.2.4. цього Порядку (під час першої взаємодії) або в пункті 3.12 цього Порядку (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

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

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника Банку, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон Боржника, Клієнта, 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 п. 3.12 цього Порядку, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

3.14. Банку, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 3.12 цього Порядку, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

3.15. Банк, колекторська компанія на вимогу Боржника, Клієнта, 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 кредитним договором 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 кредитним договором або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений кредитним договором спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за кредитним договором надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги Боржника, Клієнта, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі Боржника, Клієнта, що не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди Боржника, Клієнта на передавання такої інформації цій особі.

3.16. Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” з метою взаємодії Банку, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із Боржником, Клієнтом, 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 Боржником, Клієнтом, 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 Банком, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

3.17. Банку, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою “Вручити особисто”, яке надсилається Боржнику, Клієнту, 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.

3.18. Взаємодія із Боржником, Клієнтом, 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.

3.19. Згода Боржника, Клієнта, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду Боржника, Клієнта, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

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 Боржником, Клієнтом, іншою особою від імені кредитодавця, 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 Боржником, Клієнтом, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

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

3.20. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена кредитним договором та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

Укладення Боржником, Клієнтом кредитного договору з кредитодавцем не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

3.21. Працівник Банку, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час проведення особистої зустрічі із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитодавця, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг Клієнтам);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи Боржника, Клієнта, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Банку, 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.

3.22. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, дотримуються вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором, визначених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та в цьому Порядку, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем.

3.23. Банк під час повідомлення Клієнту про відступлення права вимоги за кредитним договором новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості протягом 10 робочих днів з дати такого відступлення права вимоги або залучення колекторської компанії повідомляє про обов'язок погашення заборгованості за кредитним договором новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора) або первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості), а також повідомляє Клієнта у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений кредитним договором, про такий факт та про передачу персональних даних Клієнта, а також надає інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

3.24. Банк під час повідомлення Боржника, Клієнта про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості має 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 Банку, де розміщено таку інформацію, лише в разі надсилання текстового повідомлення, визначеного в частині першій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування». Повідомлення Боржнику, Клієнту іншої інформації, за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту кредитодавця, нового кредитора забороняється.

Повідомлення Боржнику, Клієнту інформації, передбаченої в п.3.19 цього Порядку, під час безпосередньої взаємодії повинно містити попередження Боржника, Клієнта про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

3.25. Банк, колекторська компанія використовують альфа-ім'я кредитодавця, колекторської компанії для взаємодії із Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором (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 Боржником, Клієнтом, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без використання Банком, колекторською компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

3.26. Банк, колекторська компанія використовують альфа-ім'я, що повинно збігатися з:

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

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

Альфа-ім'я Банку, колекторської компанії має бути унікальним.

#### **4. Порядок отримання Банком згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості**

4.1. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Клієнт передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення кредитного договору, включаючи близьких осіб Клієнта, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі – інформаційне повідомлення), повинна включати:

1) перелік таких третіх осіб, включаючи близьких осіб Клієнта, та інформацію щодо наявності волевиявлення Клієнта на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення Клієнтом кредитного договору, 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 кредитним договором або відповідно до законодавства України (далі – розмір простроченої заборгованості);
- 2) інформацію або підтвердження інформації про наявність окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи Клієнта, на обробку їхніх персональних даних;
  - 3) вичерпний перелік персональних даних Клієнта, третьої особи, уключаючи близької особи Клієнта, обов'язок з обробки яких покладено на Банк, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається Клієнтом, якщо кредитний договір містить право Банку, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб Клієнта, з метою інформування про необхідність виконання Клієнтом зобов'язань за кредитним договором.

4.2. Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане Клієнтом інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається Банку, 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.

4.3. Факт надання Боржником, Клієнтом персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи Клієнта, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення кредитного договору з кредитором не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.4. Боржник, Клієнт має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб Клієнта, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб Клієнта, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення в установленому порядку.

4.5. Кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи Клієнта, третьої особи, взаємодія з якою передбачена кредитним договором.



4.6. Банк, 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 України «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування 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, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Порядку.

4.7. Банк, 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.

Банк, 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 кредитним договором, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

4.8. Банк, 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:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) 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.

Банк, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором із близькою особою Боржника, Клієнта, третьою особою, взаємодія з якою передбачена кредитним договором, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при

врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

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

5.1. Клієнти Банку та інші особи мають можливість повідомити про факти недотримання законодавства України та цього Порядку при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором.

5.2. Повідомлення про виявлені факти чи ознаки порушень Порядку передаються Начальнику/ Заступнику начальника управління стягнення боргів з фізичних осіб, з копією на начальника Управління комплаєнс.

5.3. 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. вул. Воскресенська, 17;
- електронною поштою (розділ на зовнішньому сайті Банку «Зворотній зв'язок», листи на корпоративні адреси Банку, офіційною електронною поштою [info@creditdnep.com](mailto: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).

5.4. Порядок розгляду Банком звернень клієнтів Банку (в тому числі звернення про порушення цього Порядку розміщено на зовнішньому сайті у розділі «Інформація для ознайомлення споживачів фінансових послуг»).

## **6. Відповідальність за порушення Порядку при врегулюванні простроченої заборгованості**

6.1. Працівники Банку при врегулюванні простроченої заборгованості несуть персональну відповідальність за дотримання цього Порядку.

6.2. Контроль за дотриманням Порядку працівниками Банку в процесі врегулювання простроченої заборгованості за кредитним договором покладається на безпосереднього керівника працівника.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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).

6.6. 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.

## **7. Заключні положення**

7.1. Цей Порядок є безстроковим, затверджуються Комітетом з проблемних активів і набуває чинності з дати, визначеної рішенням Комітету з проблемних активів.

7.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються Комітетом з проблемних активів та оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції Порядку.

7.3. 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.

7.4. 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.

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