

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом директора**

**ТОВ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»**

**№10/10-2022 від 10.10.2022 року**

**Директор**



**Я.В. Дем'янець**

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ  
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)  
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«РЕАЛАЙНС ФІНАНС»**

10.10.2022

## **I. Загальні положення**

Цей порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) – (далі за текстом «Порядок») розроблений на підставі чинного законодавства України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно правових актів України, з метою належної взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «Агенція фінансового контролю» (далі за текстом – Компанія) із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості. Цей порядок також містить перелік та опис заходів, принципів, які необхідно реалізувати відповідним співробітникам Компанії, для належної взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з Боржником та третіми особами).

Усі дії Компанії повинні ґрунтуватися на принципах законності, принципі забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій Боржників та третіх осіб при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки).

## **II. Визначення та скорочення**

2.1. **Боржник** – клієнт, який не здійснив своєчасне і повне виконання своїх зобов'язань, щодо повернення кредиту та/або сплати процентів, неустойки та інших нарахунків за Договором.

2.2. **Договір** – кредитний договір (в тому числі додатки і додаткові угоди до договору), що укладений між клієнтом та первинним кредитором, право вимоги за яким належить первинному кредитору або новому кредитору.

2.3. **Клієнт** – фізична особа, якій надано послуги первинним кредитором на підставі Договору;

2.4. **Компанія** – Товариство з обмеженою відповідальністю «РЕАЛАЙНС ФІНАНС».

2.5. **Прострочена заборгованість (ПЗ)** – будь-яка заборгованість Боржника, що виникла в результаті порушення Боржником умов погашення зобов'язань, визначених Договором, строк сплати якої настав.

2.6. **Треті особи** – близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи Боржника, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію;

2.7. **Врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника (споживача), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором;

**2.8. Колекторська компанія** – Компанія, включена Національним банком України до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах первинного кредитора або нового кредитора відповідно до договору доручення має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

**2.9. Реєстр колекторських компаній** – система одержання, накопичення, зберігання, використання та поширення інформації (даних) про колекторські компанії.

**2.10. Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб** – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником та третіми особами при здійсненні Компанією врегулювання простроченої заборгованості.

**2.11. Уповноважена особа** – працівник Компанії, який відповідає за подання до Національного банку України відомостей про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у строки та порядку, визначених цим Порядком;

**2.12. Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами** – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відеота/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних;

**2.13. Споживач фінансових послуг** – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

**2.14. Договір доручення** – договір укладений між Компанією та первісним кредитором або новим кредитором, у відповідності до якого Компанія здійснює представництво первісного кредитора або нового кредитора Довірителя при позасудовому врегулюванні простроченої заборгованості з Боржників.

### **III. Вимоги до Договорів за яким Компанія здійснює взаємодію з Боржниками та третіми особами при врегулювання ПЗ в разі укладання Договору доручення з первинним кредитором або новим кредитором**

3.1. Всі Договори або Додатки до Договорів Послуг або Додаткові угоди до Договорів Послуг, за якими за яким Компанія здійснює взаємодію з Боржниками та третіми особами при врегулювання ПЗ в разі укладання Договору доручення з первинним кредитором або новим кредитором повинні містити наступні умови:

- Право (попередження) первинного кредитора щодо залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії.

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ  
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)  
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»**

- Вимоги щодо взаємодії із споживачем (Боржником) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).
- Право споживача (Боржника) на звернення до Національного банку України у разі порушення первинним кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу (Боржнику) у процесі врегулювання простроченої заборгованості.
- Інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену ст. 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.
- Право колекторської компанії звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених ст. 25 ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», з метою інформування про необхідність виконання споживачем (Боржником) зобов'язань за Договором.
- Наявність волевиявлення споживача (Боржника) щодо передачі інформації (повідомлення інформації) колекторською компанією про прострочену заборгованість та її розмір (в тому числі і інформацію про укладення споживачем (Боржником) Договору, його умови, стан виконання) третім особам.
- Наявність волевиявлення споживача (Боржника) щодо взаємодії колекторською компанією з третіми особами.
- Передбачати заборону кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем (Боржником) Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації третім особам, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача (Боржника) із дотриманням вимог ч. 6 ст. 25 ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».
- Спосіб повідомлення Боржника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості.
- Обов'язок Боржника щодо отримання згоди третіх осіб (персональні дані яких передані первинному кредитору, новому кредитору, колекторській компанії Боржником у процесі укладення, виконання та припинення

Договору)) на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних

первинному кредитору, новому кредитору, колекторській компанії.

3.2. У разі якщо Договір або Додаток до Договору або Додаткова угода до Договору укладаються шляхом приєднання, вони повинні містити умови зазначені в п. 3.1. цього положення в індивідуальній частині Договору або Додатку до Договору або Додатковій угоді до Договору.

3.3. У разі відсутності в Договорі однієї з умов зазначених в підпункті 5-8 та підпункту 10 пункту 3.1. цього Порядку, Компанія має право взаємодіяти виключно з Боржником.

#### **IV. Вимоги щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

4.1. Взаємодія Компанії із споживачем (Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

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) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

4.2. Під час першої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Компанія зобов'язана повідомити:

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

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем (Боржником), третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного

забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії;

3) правову підставу взаємодії;

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 або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Договору до третіх осіб, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 4.6. цього Порядку, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача (Боржника) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для Компанії здійснюється первинним кредитором або новим кредитором.

4.3. Компанія на вимогу споживача (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 4.2. цього Порядку (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором спосіб.

Компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини Порядку.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання Компанією підтвердження направлення споживачу (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення 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 Компанією раніше зазначеного 10-денного строку.



4.4. Компанія зобов'язана здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Компанія зобов'язана попередити споживача (Боржника), третіх осіб про таке фіксування.

Компанія зобов'язана зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем (Боржником), третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Компанія може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача (Боржника), третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на неї законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача (Боржника), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача (Боржника), третіх осіб:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача (Боржника), третіх 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 споживача (Боржника), третіх осіб).

4.5. Компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).



**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ  
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)  
У ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «РЕАЛАЙНС ФІНАНС»**

Компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача (Боржника), третіх осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) вводити споживача (Боржника), третіх осіб, в оману щодо:
  - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача (Боржника), третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;
  - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - в) належності Компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем (Боржником), третіми особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти із споживачем (Боржником), третіми 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 (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 або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу (Боржнику), третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;



- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача (Боржника), третіх осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу (Боржнику), третім 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;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх (інших) осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача (Боржника) або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача (Боржника), крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач (Боржник) надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача (Боржника), третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;
- 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем (Боржником) або його близькими особами, якщо споживач (Боржник) письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 13) проводити особисті зустрічі із споживачем (Боржником), третіми особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем (Боржником) Договору з особами (крім споживача (Боржника), його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

4.6. Компанія має право для донесення до споживача (Боржника)

інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Компанії споживачем (Боржником) у процесі укладення, виконання та припинення Договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Компанії покладається на споживача (Боржника).

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем (Боржником) здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Компанія зобов'язана негайно припинити здійснення такої обробки.

4.7. Дії, які від імені Компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, вважаються вчиненими таким Компанією.

4.8. Забороняється покладати на споживача (Боржника) обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, Компанії.

4.9. З ініціативи Компанії або третьої особи, яка діє від її імені та/або в її інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1 ч. 4.1. цього Порядку (безпосередня взаємодія), із споживачем (Боржником), третіми особами, 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 Порядку, їх наявність вважається непідтвердженою.

4.10. В разі виникнення суперечностей (протиріч, тощо) між пунктами даного розділу Порядку та іншими пунктами розділів даного Порядку, Компанія керується пунктами даного розділу Порядку.

## **V. Заклучні та інші положення**

5.1. Компанія розміщує на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, таку інформацію:

1) відомості про Компанію:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника Компанії;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

2) контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг, уключаючи щодо діяльності особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

3) порядок та процедуру захисту персональних даних (витяги з них);

4) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості кредитодавцю, новому кредитору;

5) порядок подання та розгляду звернень Компанією, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки.

5.2. Даний Порядок затверджується рішенням Директора і набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або до затвердження нової редакції порядку, що регулює аналогічні питання.

5.3. Зміни та доповнення до даного Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження їх рішенням Директора Компанії.

5.4. У випадку конфлікту норм Порядку та норм законодавства України, діють норми законодавства України.