

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

наказом Директора ТОВ «УКРБОРГ»  
від 05» серпня 2022 року № 2



Павло ВАСЬКІВСЬКИЙ

## **ПОЛОЖЕННЯ**

**про вимоги щодо взаємодії із споживачами  
(нова редакція)**

### **Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

Положення містить етичні норми та відповідальність працівників та залучених осіб (надалі - Фахівці), при врегулюванні простроченої заборгованості.

Фахівці повинні дотримуватися впроваджених ТОВ «УКРБОРГ» (надалі - Товариство) високих стандартів поведінки при здійсненні будь-якого виду взаємодії з споживачами, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями або майновими поручителями, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит, особами, персональні дані яких зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та іншими особами (надалі- Споживачі).

### **Розділ 2. ЕТИЧНІ ВИМОГИ ДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ**

2.1. При взаємодії із Споживачами Товариство та Фахівці Товариства використовують унікальне альфа-ім'я Товариства (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

Здійснення взаємодії із Споживачем без використання унікального альфа-імені Товариства є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

#### **2.2. Особисті зустрічі:**

2.2.1. Проведення особистих зустрічей можливе лише за попередньої згодою Споживача на кожен таку зустріч та виключно з 9:00 до 19:00 години у робочі дні. Місце та час кожної зустрічі узгоджуються попередньо.

2.2.2. Особиста зустріч не може здійснюватися за місцем роботи Споживача, крім випадків, коли його місце роботи збігається з місцем проживання/реєстрації.

2.2.3. Згода Споживача на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

2.2.4. Для отримання згоди споживача на проведення кожної зустрічі йому надається:

2.2.4.1. інформація 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 Споживачем; правову підставу на вчинення таких дій; фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу; необхідність пред'явлення Споживачем під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу;

2.2.4.2. копія (електронна копія) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником).

2.2.5. Під час проведення особистої зустрічі Фахівець:

2.2.5.1. пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій;

2.2.5.2. здійснює перевірку з метою підтвердження особи Споживача на підставі документа, що посвідчує особу.

2.2.5.3. діє лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

2.3. Телефонні розмови можуть вестися у робочі дні з 09:00 до 20:00 години.

У випадку не можливості контакту з боржником у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися у інші дні та/або години за ініціативою останнього та/або у разі отримання відповідного волевиявлення Споживача під час безпосередньої взаємодії з останнім, зафіксованої у порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку України.

2.4. Кожна взаємодія фіксується з попереднім повідомленням про фіксування споживача.

Споживач також має право здійснювати фіксування взаємодії.

2.5. Розмову необхідно провадити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.

2.6. Частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше 2 контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу;

2.7. Розмови повинні відбуватися в дусі ширості та відповідно до норм культури.

2.8. Забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України та положень Товариства.

2.9. Функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача використовується не більше 30 хвилин на добу окремо до Споживача та кожної іншої особи.

Дане обмеження часу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, іншій особі

протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

2.10. Кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання чи перебування або за місцем роботи, у закритому конверті з позначкою «Вручити особисто» рекомендованим поштовим відправленням з повідомленням про вручення.

2.11. Перший заклик до сплати повинен містити повне найменування Кредитора, повне найменування Товариства, своє ім'я та внутрішній індекс Фахівця Товариства, номер телефону, електронну та поштову адреси Товариства, підставу взаємодії, детальний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.

2.12. На вимогу боржника після першої взаємодії надати документи, що підтверджують інформацію зазначену у пункті 2.11. у строк до п'яти робочих днів.

2.13. Під час першої взаємодії з третіми особами Фахівець отримує від кожної такої особи згоду на взаємодію.

Отримання згоди на взаємодію можливе 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.

Відмова третьої особи від взаємодії приймається незалежно від способу та форми надання такої відмови, після чого взаємодія з такою особою невідкладно припиняється.

2.14. Всі подальші заклики до сплати (окрім першого) здійснювані за допомогою засобів зв'язку повинні містити повне найменування Кредитора; повне найменування Товариства, власне ім'я та внутрішній індекс Фахівця Товариства, мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості; попередження про фіксування такої взаємодії.

У разі здійснення взаємодії без залучення Фахівця відповідний заклик має містити інформацію про використання для взаємодії програмного забезпечення або технологій.

2.15. На вимогу Споживача після взаємодії (окрім першої взаємодії) у строк до семи робочих днів, але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості.

Інформація про розмір простроченої заборгованості надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання відповідної вимоги Споживача.

2.16. Здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, проте окрім інформації: 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 споживача.

2.17. Фахівці повинні діяти сумлінно в ході виконання зобов'язань, взятих на себе.

### **Розділ 3. НЕПРИПУСТИМІ ДІЇ**

3.1. Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.

3.2. Здійснення психологічного впливу та/або фізичного тиску.

3.3. Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого, підвищеного тону розмови.

3.4. Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.

3.5. Завершення безпосередньої взаємодії за власною ініціативою або переведення дзвінка у режим очікування до надання повної інформації для першої взаємодії, передбаченої п. 2.11. цього Положення, або для кожної наступної взаємодії, передбаченої п. 2.14. цього Положення.

3.6. Повідомлення інформації щодо особистих якостей Споживача, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості

3.7. Розголошення інформації про укладення кредитного договору, про його умови, стан виконання, наявність та розмір заборгованості, а також про перебіг колекторських дій не уповноваженим особам, без згоди Споживача на передання такої інформації цим особам.

3.8. Оприлюднення, розголошення: персональних даних Споживача, інших осіб та будь-якої іншої інформації, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу; інформації про особисті майнові та немайнові відносини Споживача, інших осіб з третіми особами, включаючи близьких осіб; відомостей про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб.

3.9. Надання неправдивої, неточної або неповної інформації, що стосується боргу, а саме: розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості,

3.10. Надання неправдивої інформації, що стосується наслідків, що настануть для споживача, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит, передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування.

3.11. Надання неправдивої інформації про повноваження кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, та/або щодо належності останніх до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

3.12. Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження, про здійснення взаємодії від імені іншої Колекторської компанії.

3.13. Надання неправдивої інформації щодо наявності у кредитора, колекторської компанії правових підстав діяти від імені та в інтересах Споживача під час взаємодії з іншою особою.

3.14. Повідомлення неправдивої інформації щодо правового статусу кредитного договору, можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором, порядку сплати та суми простроченої заборгованості.

3.15. Надання неправдивої інформації про права особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України, а також про допустиму періодичності взаємодії при врегулюванні.

3.16. Висловлювання у будь-який спосіб погроз або виконання дій, що мають на меті порушити право власності на майно.

3.17. Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

3.18. Будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом.

3.19. Вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача.

3.20. Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом, та/або шляхом укладення нового кредитного договору, уключаючи укладення нового кредитного договору в іншого Кредитора.

3.21. Вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія, примушувати Споживача до сплати простроченої заборгованості, та/або самостійно погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел.

3.22. За власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

3.23. Проводити особисті зустрічі із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

3.24. Проведення особистих зустрічей з особами, взаємодія з якими не передбачена договором та/або які не надали згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі).

3.25. Зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто», яке надсилається Споживачу, іншій особі будь-яку іншу інформацію, крім найменування Товариства, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) Споживача, адреси та номера телефону Товариства та Споживача.

3.26. Покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

3.27. З моменту отримання документів, взаємодіяти з особою, яка:

- 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 (особою віком до 18 років).

#### **Розділ 4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕДОТРИМАННЯ І НЕВИКОНАННЯ ПОЛОЖЕНЬ**

4.1. Кожен Фахівець Товариства повинен бути повідомлений про положення з етичної поведінки при взаємодії із споживачами.

4.2 У разі порушення правил положення фахівці несуть відповідальність згідно з чинним законодавством і внутрішніх наказів Товариства.

Контроль за дотриманням правил і стандартів зобов'язані здійснювати керівники відповідних підрозділів та відповідальні особи.

#### **Розділ 5. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

5.1 Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Товариства.

5.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Установи, пріоритетними є положення Статуту.