

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ
Директора ТОВ "ЦЕЛТИС"
від 19.07.2021 року № 210719-01

Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості

I. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок та вимоги до взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ЦЕЛТИС" (далі - Товариство) зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

1.2. Товариство розміщає на власному веб-сайті інформацію про порядок та вимоги до щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості за формою, що визначена Національним банком України.

1.3. Товариство в своїй роботі дотримується вимог, встановлених цим Положенням та чинним в Україні законодавством. Якщо будь-яке положення цих вимог щодо етичної поведінки суперечить вимогам чинного законодавства, Товариство дотримується вимог, визначених у чинному в Україні законодавстві.

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1.4.1. Споживачі фінансових послуг (надалі – Споживачі, а в однині Споживач) – фізичні особи, що уклали правочини у сфері фінансових послуг, за якими виникла прострочена заборгованість перед надавачами фінансових послуг, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.2. Кредитор – надавач фінансових послуг, перед яким у Споживача, відповідно до укладеного договору про надання фінансових послуг, виникла прострочена заборгованість, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.3. Новий Кредитор – Кредитор, у якого виникло право вимоги до Споживача в результаті правочину відступлення права вимоги;

1.4.4. Договір про надання фінансових послуг – Договір, укладений між Споживачем та Кредитором, за яким у Споживача виникла прострочена заборгованість перед Кредитором, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.5. Взаємодія – заходи узгодження із Споживачем, що здійснюються Товариством з метою врегулювання простроченої заборгованості, яка виникла у Споживача перед Кредитором;

1.5. Товариство, для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення діяльності по врегулюванню простроченої заборгованості, зокрема для безпосередньої взаємодії із Споживачами, має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах.

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

2.1. Товариство, для донесення до Споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором про надання фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіє безпосередньо зі Споживачем, а також з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитору, новому Кредитору, Товариству Споживачем у процесі укладення, виконання та припинення Договору про надання фінансових послуг. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитору, новому Кредитору, Товариству покладається на Споживача.

2.2. Взаємодія Товариства із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг здійснюється шляхом:

2.2.1. 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;

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

2.2.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи Споживача.

2.3. Під час першої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

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

2.3.2. ім'я та індекс особи, яка здійснює взаємодію із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг, та які надали згоду на таку взаємодію. Товариством забезпечується, що б ім'я та індекс особи, яка здійснює взаємодію дають можливість ідентифікувати таку особу;

2.3.3. Договір про надання фінансових послуг, за яким у Споживача виникла прострочена заборгованість;

2.3.4. розмір простроченої заборгованості, її структуру (у т.ч. розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором про надання фінансових послуг). У разі звернення відповідно до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Товариство використовує розрахунок розміру простроченої заборгованості, проведений Кредитором.

2.4. Товариство на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом п'яти робочих днів після першої Взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п.2.3. цього Положення, у тому числі наданий Кредитором розрахунок простроченої заборгованості, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором про надання фінансових послуг.

Товариство за власною ініціативою повторно взаємодіє із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем з моменту надання таких підтвердних документів, яким є будь-який із таких:

2.4.1. момент отримання Товариством підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2.4.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством раніше зазначеного 10-денного строку.

2.5. Товариство здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, за

допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Товариство попереджає споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Товариство здійснює обробку виключно персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Товариство не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію:

- щодо графіка роботи особи;
- щодо місця та часу відпочинку особи;
- 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію).

2.6. Товариство в своїй роботі по врегулюванню простроченої заборгованості не застосовує неетичні процедури, такі як:

2.6.1. дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2.6.2. дії, що вводять Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, у разі невиконання умов Договору про надання фінансових послуг;

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

в) належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

2.6.3. взаємодія з власної ініціативи із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

2.6.4. взаємодія із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором про надання фінансових послуг або відповідно до закону;

2.6.5. приховування інформації про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг

та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

2.6.6. використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

2.6.7. використання на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використання написів "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;

2.6.8. повідомлення будь-яким чином третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Споживача або здійснення взаємодії 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;

2.6.9. вимагання від Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором про надання фінансових послуг або законом;

2.6.10. вчинення дій, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрози вчиненням таких дій;

2.6.11. вимагання погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання фінансових послуг або законом;

2.6.12. взаємодія за власною ініціативою 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. Порядок повідомлення про те, що інтереси Споживача при врегулюванні простроченої

заборгованості представляє його представник, розміщується у відкритому доступі на безоплатній основі на веб-сайті Товариства;

2.6.13. проведення особистих зустрічей із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

2.6.14. взаємодія з приводу укладеного Споживачем Договору про надання фінансових послуг з особами (крім Споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

2.7. у разі встановлення нормативними актами чинного законодавства додаткових вимог щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), Товариство забезпечує дотримання таких вимоги.