

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
Наказом директора
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»
Жанталая Р.В.
№ 03/10-6 від 03.10.2022

набрання чинності з 03.10.2022 року

**ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА
ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ
(ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)
ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР»**

(нова редакція)

КИЇВ
2022

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
РОЗДІЛ 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	3
РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ	6
РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ	6
РОЗДІЛ 5. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ ТОВАРИСТВА, ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ (ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)	9
РОЗДІЛ 6. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ЗГОДИ ТА ВІДМОВИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ	15
РОЗДІЛ 7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТИХ ЗУСТРІЧЕЙ	16
РОЗДІЛ 8. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВКАЗАНИХ ОСІБ ЗА ДОПУЩЕНІ ПОРУШЕННЯ	17
РОЗДІЛ 9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	18
Додаток 1	19

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Ці Вимоги щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги до етичної поведінки) (далі - Вимоги до етичної поведінки) розроблені відповідно до вимог Законів України "Про Національний банк України", "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", "Про споживче кредитування" (далі - Закон про споживче кредитування) та Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року № 170 (далі – Положення №170).

Вимоги до етичної поведінки регулюють відносини, визначають права та обов'язки між працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298, (надалі за текстом – Товариство), в тому числі при роботі із колекторськими компаніями щодо врегулювання простроченої заборгованості, вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії Товариства із Споживачем, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, які виникають при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит (далі - договір про споживчий кредит або Кредитний договір), внаслідок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, а також близькими особами Споживача та третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та іншими договорами, які укладаються із Споживачем та які надали згоду на таку взаємодію.

Товариство дотримується вимог щодо взаємодії із Споживачем, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону про споживче кредитування та в Положенні № 170.

Працівники, що працюють із простроченою заборгованістю Товариства та які залучені до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися цих Вимог щодо взаємодії із такими особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, беруть на себе співробітники Товариства, шляхом підписання при прийомі на роботу відповідного документу.

РОЗДІЛ 2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

1) **Альфа-ім'я** – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації Товариства, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника Товариства, 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];

2) **Взаємодія із споживачем фінансових послуг, 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 споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються Товариства, 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;

3) **Засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** – технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

4) **Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – згода на взаємодію)** – добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу Товариству будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону «Про споживче кредитування»;

5) **Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** – взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом «Про споживче кредитування» та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом «Про споживче кредитування» та Положенням №170;

б) **Перша взаємодія** – вид взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості під час якої Товариство зобов'язане повідомити: а) повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування; б) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію або ім'я та індекс, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника НК; в) правову підставу взаємодії; г) 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 про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими

передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

7) **Кожна наступна взаємодія** - вид взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості під час якої Товариство зобов'язане повідомити: а) повне найменування кредитора ; б) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону]; в) мету взаємодії; г) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

8) **Функція (сервіс) автоматичного додзвону** – спосіб взаємодії Товариства із споживачем фінансових послуг, 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 Товариства шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

9) **Врегулювання простроченої заборгованості** - здійснювані працівниками Товариства заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною 2 статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

10) **Товариство** - фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту та послуги з факторингу – юридична особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором - Товариство з обмеженою відповідальністю «НОВИЙ КОЛЕКТОР» (код ЄДРПОУ 43170298; місцезнаходження: Україна, 01133, м. Київ, вул. Алмазова Генерала, буд. 13, оф. 601), яке здійснює врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем.

11) **Споживач** — фізична особа, яка уклала кредитний договір та прострочила виконання грошового зобов'язання (заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором.

12) **Кредитодавець (або Клієнт)** — юридична особа, яка є суб'єктом підприємницької діяльності, яка відступила Товариству право грошової вимоги до третьої особи (споживача).

13) **Кредитний договір** – договір, укладений між Клієнтом і Споживачем, на підставі якого Клієнт надав Споживачу грошові кошти (кредит) у розмірі та на умовах, встановлених договором, а Споживач зобов'язувався повернути Клієнту кредит та сплатити проценти, а також виконати інші грошові зобов'язання, на умовах, встановлених Кредитним договором.

14) **Заборгованість** - несплачена сума кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування Кредитом, комісії за видачу Кредиту, а також сума нарахованих, але не сплачених неустойки та платежів за

порушення зобов'язань Позичальника за Договором (в разі порушення зобов'язань за Договором та, якщо інше не деталізовано у Договорі).

15) **Близькі особи** - це члени сім'ї споживача, 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.

16) **Колекторська компанія** - юридична особа (в 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 колекторських компаній, яка в інтересах Товариства відповідно до Договору про врегулювання простроченої заборгованості має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

Інші терміни в цих Вимогах вживаються згідно чинного законодавства України.

РОЗДІЛ 3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором мають право:

- Вимагати належного виконання Товариством та працівниками Товариства обов'язків, передбачених чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки;
- Споживач фінансових послуг, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Товариством при врегулюванні простроченої заборгованості має право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Товариством 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;
- Інші права, передбачені чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки.

Споживач фінансових послуг та інші особи, що приймають участь у врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором зобов'язані:

- Сумлінно користуватись та не зловживати правами, передбаченими чинним законодавством та цими Вимогами щодо етичної поведінки;
- Користуватись наданими правами в порядку, визначеному чинним законодавством, цими Вимогами щодо етичної поведінки та іншими внутрішніми документами Товариства.

РОЗДІЛ 4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

Товариство має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення

відповідного договору. Дії, які від імені Товариства вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Товариством, до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Товариством. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Товариством з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним.

- для донесення до Споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти із ним, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит або іншим договором, відповідно до вимог законодавства та цих Вимог до етичної поведінки.

Товариство зобов'язане:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Споживачем;
- працювати професійно, використовуючи законні, лояльні та передові методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цими Вимогами до етичної поведінки;
- повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією (в разі прийняття рішення про таке укладення) у строки та порядку, визначені Національним банком України;
- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Товариства одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Товариство зобов'язане 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;
- розмістити на власному веб-сайті <https://newcollector.com.ua/> інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (в разі залучення), а також ці Вимоги до етичної поведінки;
- використовувати Товариства для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень), яке відповідає вимогам Положення №170;
- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Товариством, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Товариства (в разі наявності), що може використовуватися ним для надання послуг;
- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони щодо здійснення надмірної взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- під час безпосередньої взаємодії вживати заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя

щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.;

- припинити взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;

- забезпечити повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування. Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій. Разом з тим, належну якість відео для відеопереговорів, 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.

- надавати інформацію, визначену в понятті Розділу 2 «Перша взаємодія» або «Кожна наступна взаємодія», у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

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

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

- дотримуватись заборони щодо використання гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію про повне найменування Товариства, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону) та мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку;

- на вимогу Споживача, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію про 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 Кредитним договором або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб;

- утримуватись від повторної взаємодії за власною ініціативою із Споживачем, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання документів, що підтверджують інформацію про 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 Кредитним договором або відповідно до закону.

**РОЗДІЛ 5. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ ТОВАРИСТВА, ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ
(ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

Працівники Товариства, залучені до роботи із простроченою заборгованістю Товариства із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитними договорами мають дотримуватись законодавства України щодо вимог до взаємодії із Споживачами, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки) та забезпечувати відповідальне ставлення до всіх категорій Споживачами, їх представників, спадкоємців, майнових поручителів, поручителів із повним дотримання вимог щодо етичної поведінки.

Шляхи взаємодії/комунікації працівників, залучених до роботи із простроченою заборгованістю Товариства із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем:

- безпосередня взаємодія (telefonні 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;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Товариства шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Під час першої взаємодії із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства зобов'язаний назвати:

- 1) повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку (0-800-20-33-20) та адресу (електронну або поштову) для листування (Info@newcollector.com.ua або 01133, м. Київ, Печерський район, вул. Алмазова Генерала, 13, офіс 601);
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію або ім'я та індекс, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;
- 3) правову підставу взаємодії (номер Договору, дата укладення Договору);

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 про споживчий кредит або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства на вимогу Споживача зобов'язаний повідомити інформацію про підстави взаємодії з ним. Зокрема, на вимогу Споживача з приводу надання останньому документів, щодо розміру 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 про споживчий кредит або відповідно до закону, зобов'язаний звернутися до юридичного відділу з метою формування відповідного пакету документів (довідки) для його направлення Споживачу або іншим особам. Після отримання відповідної вимоги протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) Споживачу надаються документи, що підтверджують інформацію про 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 Кредитним договором, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), шляхом надсилання відповідного повідомлення сучасними засобами зв'язку або в інший визначений таким договором спосіб.

Працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства на вимогу Споживача, 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 договором про споживчий кредит 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 договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не

є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

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

- 1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 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.

Працівник Товариства під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язаний повідомити:

- 1) повне найменування Товариства;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);
- 3) попередити Споживача, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відеота/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;
- 4) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- 5) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію стосовно повного найменування Товариства, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

Товариству та працівнику, залученому до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, при врегулюванні простроченої заборгованості заборонено здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит та які не надали згоду на таку взаємодію, а також наступних даних про Споживача, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя:

- 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб.

Працівникам, залученим до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, які здійснюють безпосередню взаємодію із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем та іншими особами, взаємодія з якими передбачена договором, при врегулюванні простроченої заборгованості 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 споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення №170 (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 договором про споживчий кредит, 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 споживача фінансових послуг 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 споживача фінансових послуг, 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 Товариства, нового кредитора, 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 споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія; наявності в Товариства, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою; можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит; прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених

законодавством України; правового статусу договору про споживчий кредит; допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості; порядку сплати та суми простроченої заборгованості; передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до споживача, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя заходів адміністративного і кримінального переслідування; належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія: примушувати споживача фінансових послуг 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 споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, 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 договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

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

13) здійснювати/вчиняти дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця 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;

14) використовувати силу, насильство, погрози, здійснювати незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Споживача, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя та/або його представників та/або членів його сімей;

15) з власної ініціативи взаємодіяти у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

16) взаємодіяти із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором 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 Кредитним договором;

17) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю, третій особі,

взаємодія з якою передбачена кредитним договором про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

18) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості протягом більше 30 хвилин на добу (обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій);

19) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його представнику, спадкоємцю, майновому поручителю, поручителю 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» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

20) вимагати від Споживача, його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законом;

21) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або погрожувати вчиненням таких дій;

22) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

23) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Споживачем якщо останній письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

24) проводити особисті зустрічі із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем без попереднього погодження таких зустрічей з відповідною особою;

25) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Споживачем Кредитного договору з третіми особами та близькими особами (крім його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя) якщо це не передбачено Кредитним договором та не отримано згоду на їх взаємодію;

26) не допускається з ініціативи працівника відділу по роботі із простроченою заборгованістю Товариства взаємодія із Споживачем, його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем 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, їх наявність вважається непідтвердженою та у подальшому із зазначеними особами взаємодія допускається.

РОЗДІЛ 6. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ТОВАРИСТВОМ ЗГОДИ ТА ВІДМОВИ НА ВЗАЄМОДІЮ ТРЕТІХ ОСІБ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживач фінансових послуг передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями (далі – інформаційне повідомлення), повинна включати:

- 1) перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформацію щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, 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 договором про споживчий кредит 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 споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних;
- 3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, обов'язок з обробки яких покладено на кредитодавця, нового кредитора, колекторську компанію згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг, якщо договір про споживчий кредит містить право Товариства звертатися до таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

Товариство отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних. Зазначена інформація надається Товариству за окремою спеціальною формою (у паперовій або електронній формі), визначеною в внутрішніх документах Товариства, або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про споживчий кредит укладається шляхом приєднання.

Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з Клієнтом не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються. Товариство отримує персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми

інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому в розділі 7 цих Вимог, якщо споживач скористався правом, змінити перелік третіх осіб.

Товариство під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Товариство 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 про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування Товариства, своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи,
- 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 Товариству відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

Товариство отримує 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. Товариство зобов'язане зберігати усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

Товариство зобов'язане 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. Товариство має невідкладно припинити взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

РОЗДІЛ 7. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТОВАРИСТВА ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТИХ ЗУСТРІЧЕЙ

Взаємодія Товариства із споживачем, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором, при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистих зустрічей можлива 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. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, 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. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною. Товариство

отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надає 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 споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені Товариства, а також правову підставу на вчинення таких дій; фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу; необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України. Разом з тим надає копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Товариства (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Товариства). Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється. Укладення споживачем фінансових послуг Кредитного договору не може вважатися згодою Споживача, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором. Працівник Товариства під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Товариства (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг); здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

РОЗДІЛ 8. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ВКАЗАНИХ ОСІБ ЗА ДОПУЩЕНІ ПОРУШЕННЯ

Товариство контролює діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію із Споживачами та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості шляхом фіксування такої взаємодії програмно-технічними засобами Товариства. Програмно – технічними засобами фіксується без винятку кожна взаємодія працівника Товариства із Споживачем та іншими особами, якщо взаємодія з ними передбачена Кредитним договором.

Разом з тим, керівники відділів врегулювання заборгованості надають для ознайомлення навчальні матеріали працівниками, які безпосередньо здійснюють взаємодію із Споживачами та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості, проводять навчання та первинний інструктаж працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію із Споживачами та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості. Керівники відділів врегулювання заборгованості здійснюють контроль засвоєння працівниками матеріалу щодо порядку взаємодії із Споживачами та іншими особами в процесі врегулювання заборгованості та вимог законодавства і внутрішніх документів Товариства, які регулюють процес взаємодії, шляхом здійснення вибіркових перевірок проводять аналіз відповідності роботи працівників під час взаємодії працівників Товариства із Споживачами та іншими особами встановленим вимогам та стандартам Товариства.

Кожен працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Товариства, інші працівники Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Споживачами несуть повну персональну відповідальність за кожен проступок внаслідок

недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, інструкцій Товариства, цих Вимог до етичної поведінки, тощо. За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).

РОЗДІЛ 9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

З метою забезпечення дотримання актуальних цих Вимог щодо етичної поведінки при врегулювання простроченою заборгованості посадові особи Товариства доводять до відома інших працівників внесення відповідних змін та/або доповнень, шляхом викладення цих Вимог щодо етичної поведінки в новій редакції.

Перелік контактних даних ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості):

- поштовим повідомленням на адресу: 01133, Україна, м Київ, вул. Генерала Алмазова, 13, офіс 601;
- зателефонувавши до : 0800-20-33-20, в період часу з 09 год 00 хв по 18 год 00 хв в робочі дні;
- електронним листом на електронну адресу Info@newcollector.com.ua

Додаток № 1
до Вимог до етичної поведінки

ЗАЯВА-ЗГОДА

на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості
на виконання вимог Закону України «Про споживче кредитування»

Я, _____, (повністю ПІБ) (далі – третя особа), надаю свою згоду ТОВ «НОВИЙ КОЛЕКТОР», код ЄДРПОУ 43170298 (далі – Товариство) на взаємодію зі мною, як із третьою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості за _____ (вказати номер і дату кредитного договору) укладеному між Товариством та _____, (повністю ПІБ споживача).

Також надаю згоду на повідомлення мені, як третій особі, яка не є стороною договору, інформації про укладення споживачем договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та/або її розмір, на інформування (передачу інформації) про необхідність виконання споживачем зобов'язань за договором, із дотриманням вимог статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Також підтверджую, що я повідомлений Товариством про включення моїх персональних даних до бази персональних даних Товариства, а також мені повідомлено про мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

Дана Заява-Згода на взаємодію підписана мною власноручно.

Дата

Підпис

ПІБ третьої особи