

Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості в ТОВ «БУДИНОК КОМФОРТУ ЛІЗИНГ»

В ТОВ «БУДИНОК КОМФОРТУ ЛІЗИНГ» (далі – Кредитодавець) прийняті наступні вимоги щодо етичної поведінки і взаємодії зі споживачем фінансових послуг (далі – Позичальником) при врегулюванні простроченої заборгованості:

1.1. Кредитодавець, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені ними на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором споживчого кредиту (далі – Договір) та які надали згоду на таку взаємодію, (далі у цьому Порядку – Треті особи) зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

1.2. Підписуючи Договір, Позичальник з метою врегулювання Заборгованості надає свою згоду на таке:

1.2.1. Кредитодавець, колекторська компанія мають право у рамках врегулювання Заборгованості взаємодіяти із Позичальником та Третіми особами, включаючи, але не обмежуючись колегами, працівників, роботодавців, ділових партнерів, контрагентів, родичів (будь-якого ступеня споріднення), друзів, товаришів, знайомих, сусідів Позичальника, а також осіб, з якими у Позичальника є зв'язок у соціальних мережах.

1.2.2. Кредитодавець, колекторська компанія мають право у рамках врегулювання Заборгованості обробляти (в тому числі створювати, зберігати та використовувати) фото та відеоматеріали із зображенням Позичальника, а також Третіх осіб, які надали згоду на це.

1.2.3. Кредитодавець, колекторська компанія мають право на проведення з Позичальником особистих зустрічей.

1.2.4. Кредитодавець, колекторська компанія мають право передавати Третім особам та іншим особам інформацію про наявність Договору, а також про наявність та розмір Заборгованості, крім випадків, коли це прямо заборонене законом.

1.3. Кредитодавець, колекторська компанія має право взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю, колекторській компанії Позичальником 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 Кредитодавцю, колекторській компанії покладається на Позичальника. Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання Заборгованості в

інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні Заборгованості за Договором.

1.4. Кредитодавець інформує Позичальника, а Позичальник, підписуючи Договір, підтверджує свою обізнаність про те, що кожна безпосередня взаємодія Кредитодавця, колекторської компанії із Позичальником та Третіми особами фіксується у порядку, встановленому Національним банком України, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання Заборгованості.

1.5. Взаємодія Кредитодавця, колекторської компанії із Позичальником та 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 20 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 Кредитодавця або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- 3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи Позичальника.

1.6. Під час першої взаємодії із Позичальником та Третіми особами у рамках врегулювання Заборгованості Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1.6.1. повне найменування Кредитодавця (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

1.6.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником або Третьою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця чи колекторської компанії;

1.6.3. правову підставу взаємодії;

1.6.4. розмір Заборгованості (розмір Кредиту, проценти за користування Кредитом, розмір Комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням Кредиту), розмір неустойки (штрафу) та

інших платежів, що стягуються при невиконанні Договору або відповідно до закону. Розрахунок розміру Заборгованості для колекторської компанії здійснюється Кредитодавцем.

1.7. Колекторська компанія на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 1.6 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.

1.8. Кредитодавець на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Зборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 1.6.4 цього Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений Договором спосіб.

1.9. Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 1.7 цього Порядку, а Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених пунктом 1.8 цього Порядку.

Для цілей цього пункту моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- момент отримання Кредитодавцем, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Кредитодавцем, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

1.10. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником та Третіми особами за допомогою

відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання Заборгованості. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника та Третіх осіб про таке фіксування. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником та Третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

1.11. Кредитодавець, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника та Третіх осіб, 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 Заборгованості.

1.12. Кредитодавцю, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних Третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника та 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 їх зображенням (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 Позичальника та Третіх осіб).

1.13. Кредитодавцю, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником або Третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника або 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 Позичальника або Третіх осіб в оману щодо:
 - розміру, характеру та підстав виникнення Заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника або Третіх осіб у разі невиконання умов Договору;
 - передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

- належності Кредитодавця, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником або Третіми особами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником або 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 Позичальником або 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 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 (штрафу) 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 Позичальнику або 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 Позичальника або Третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику або 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 осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором) про Заборгованість або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про Заборгованість, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність Заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо Заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;

- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, 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 Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник 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 Позичальником або Третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

1.14. Дії, які від імені Кредитодавця, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником та Третіми особами, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, колекторською компанією.

1.15. Забороняється покладати на Позичальника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання Заборгованості. Витрати на врегулювання Заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону України «Про споживче кредитування», здійснюються виключно за рахунок коштів Кредитодавця, колекторської компанії.

1.16. З ініціативи Кредитодавця, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення Заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений підпунктом 1) пункту 1.5 цього Порядку (безпосередня взаємодія), із Поручителем або Третьою особою 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 цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

1.17. Кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані дотримуватись інших вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні Заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), в тому числі встановлених в межах компетенції Національним банком України.