



## Правління Національного банку України

# ПОСТАНОВА

м. Київ

Про затвердження Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статті 3<sup>1</sup> Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, статей 5, 25 Закону України “Про споживче кредитування”, з метою забезпечення відповідального ставлення до споживачів фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки) шляхом встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Затвердити Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – Положення), що додається.

2. Банкам, особам, які не є фінансовими установами, небанківським фінансовим установам, що відповідно до законодавства України мають право надавати кошти в позику, включаючи на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, колекторським компаніям протягом місяця із дня набрання чинності цієї постановою привести свою діяльність у відповідність до вимог Положення.

3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування довести до відома банків, осіб, які не є фінансовими установами, небанківських фінансових установ, що відповідно до законодавства України мають право надавати кошти в позику, включаючи на

умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, колекторських компаній інформацію про прийняття цієї постанови.

4. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Кирила Шевченка.

5. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України

Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено 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) з метою захисту прав та законних інтересів споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону про споживче кредитування (далі – договір про споживчий кредит), та яка надала згоду на таку взаємодію, та встановлює:

1) обмеження щодо обробки кредитором, новим кредитором, колекторською компанією персональних даних близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію, а також порядок отримання ними згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості;

2) вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, його близькою особою, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості.

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

1) альфа-ім’я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації

кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, шляхом здійснення телефонних та відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – надання споживачу фінансових послуг інформації протягом строку дії договору про споживчий кредит, починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, інформування споживача фінансових послуг, іншої особи про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також будь-які інші контакти зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи залученою на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг, фізичною або юридичною особою (далі – особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), 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 – технічне обладнання, що використовується для передачі інформації при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

4) згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – згода на взаємодію) – добровільне письмове волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею з приводу врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений у частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування;

5) інша особа – близька особа, представник, спадкоємець, поручитель або майновий поручитель споживача фінансових послуг, третя особа, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію;

б) надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – здійснення взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка перевищує визначену Законом про споживче кредитування періодичність її проведення та/або здійснюється в будь-який інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит;

7) функція (сервіс) автоматичного додзвону – спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, 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 кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування та інших законах України.

3. Кредитодавець під час повідомлення споживача фінансових послуг про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості, крім інформації, визначеної у статті 18 Закону про споживче кредитування, повідомляє про:

1) обов'язок погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості) або новому кредитору (у разі заміни первісного кредитора);

2) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості), розмір простроченої заборгованості.

Повідомлення споживачу фінансових послуг інформації, передбаченої пунктом 3 розділу I цього Положення, в разі взаємодії шляхом безпосередньої

взаємодії, додатково включає попередження споживача фінансових послуг про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовує альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит [крім випадків взаємодії на стаціонарний телефон (телефонізоване приміщення) без автоматичного визначника номера, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень].

Здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості [крім взаємодії на стаціонарний телефон (телефонізоване приміщення) без автоматичного визначника номера, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень] без використання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія використовує альфа-ім'я, що має співпадати з найменуванням юридичної особи (повним або скороченим) згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань без зазначення організаційно-правової форми господарювання кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

6. Альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії має бути унікальним.

7. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія використовує альфа-ім'я для взаємодії з іншою особою лише після його повідомлення іншій особі погодженим з нею каналом комунікації, що дає можливість встановити дату та час надсилання такого повідомлення.

8. Споживач фінансових послуг, інша особа та її близька особа під час взаємодії із кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право здійснювати фіксування такої взаємодії, яке може бути використане Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією 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.

9. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із споживачем фінансових послуг, іншою особою, близькою особою іншої особи не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, іншою особою, близькою особою іншої особи застосовується окремо до кожної такої особи.

10. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від споживача фінансових послуг, іншої особи, близької особи іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

Фіксування безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою, близькою особою іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

11. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані під час першої взаємодії або під час наступних взаємодій попереджати близьку особу іншої особи про її право надати відмову від взаємодії, а також приймати таку відмову в усній формі.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено взаємодіяти з близькою особою іншої особи з дати отримання відмови такої особи від взаємодії.

12. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується до всіх номерів контактного телефону, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

13. Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

14. Відповідальність за здійснення контролю за дотриманням кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) несе керівник кредитодавця, нового кредитора або особа, яка виконує обов'язки керівника.

## II. Обмеження щодо обробки кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією персональних даних іншої особи та порядок отримання ними згоди на взаємодію

15. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем фінансових послуг здійснюється передача персональних даних третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, (далі – інформаційне повідомлення) має включати:

1) перелік таких третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, та інформація щодо наявності волевиявлення споживача фінансових послуг на передачу тій чи іншій особі інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості;

2) інформацію щодо наявності окремої згоди кожної такої третьої особи, уключаючи близької особи споживача фінансових послуг, на обробку їхніх персональних даних та згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої



заборгованості у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 Закону про споживче кредитування;

3) вичерпний перелік персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи, обов'язок з обробки яких покладений на кредитодавця законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Інформаційне повідомлення надається споживачем фінансових послуг у разі якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

16. Кредитодавець отримує підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених в законодавстві України у сфері захисту персональних даних.

Інформаційне повідомлення може бути підписане шляхом проставлення власноручного підпису або шляхом використання одноразового ідентифікатора у разі укладення договору про споживчий кредит з використанням дистанційних каналів комунікації.

17. Кредитодавцю заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, 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 в технічних засобах телекомунікацій, включаючи у зв'язку із установленням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, що використовується ним для надання послуг.

18. Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, або укладення договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою такої третьої особи на обробку її персональних даних.

19. Споживач фінансових послуг має право у процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг), персональні дані яких передаються.

Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний отримати форму інформаційного повідомлення в порядку, передбаченому пунктом 16 розділу II цього Положення, в разі якщо споживач скористався правом передбаченим пунктом 19 розділу II цього Положення.

20. Форма інформаційного повідомлення не може містити персональні дані неповнолітньої особи.

21. Кредитодавець для отримання згоди на взаємодію надає споживачу фінансових послуг таку інформацію:

1) повне найменування кредитодавця та код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України;

2) місцезнаходження кредитодавця згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

3) контактний телефон, адреси для надсилання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються кредитодавцем звернення;

4) перелік правових підстав для взаємодії та порядок здійснення кредитодавцем взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) або гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту кредитодавця, де розміщено таку інформацію;

5) перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких надає свою згоду близька особа споживача фінансових послуг або третя особа, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит;

6) попередження про право близької особи споживача фінансових послуг або третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, надати кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

Інформація, зазначена у підпунктах 1-6 пункту 21 розділу II цього Положення, надається у письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа).

22. Кредитодавець отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані приймати відмову від згоди на взаємодію незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від згоди на взаємодію може бути надана у такій формі:

1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії, або

2) шляхом подання письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють здійснення взаємодії з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит з близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, після отримання відмови такої особи від згоди на взаємодію.

23. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії вживає достатніх заходів, щоб упевнитися, що особа, з якою здійснюється взаємодія, є споживачем фінансових послуг, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або особою, щодо якої наявне волевиявлення споживача фінансових послуг на передачу їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

24. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з неповнолітньою особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком від 14 до 18 років.

III. Вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості

25. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту,

зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється у спосіб, визначений у частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації у спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну гучність, швидкість голосових повідомлень та якість відео для відеопереговорів;

3) 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.

26. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

1) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

2) 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 психічний та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

3) оприлюднювати 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;

4) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, уключаючи близькими особами, а також відомості про події та явища, що

відбувалися або відбуваються у побутовому, інтимному, товариському, професійному, діловому та інших сферах життя таких осіб;

5) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію, досвід та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

6) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

7) вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості у споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності у кредитодавця, 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;

можливого розгляду запиту щодо проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит за умови попереднього погашення частини простроченої заборгованості або неможливого 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 взаємодій при врегулюванні простроченої заборгованості;

сплати суми простроченої заборгованості;

8) вимагати вчиняти дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність особи, з якою здійснюється взаємодія, або що завдають шкоду її репутації, уключаючи діловій репутації;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія, вплинути на споживача фінансових послуг, погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел;

10) ігнорувати вимогу особи, з якою здійснюється взаємодія, повторити інформацію, надану кредитором, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, під час безпосередньої взаємодії;

11) повідомляти особі, щодо якої відсутня згода споживача фінансових послуг на передачу їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, таку інформацію під час взаємодії шляхом проведення особистої зустрічі;

12) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи в іншого кредитодавця), продажу майна, вчинення незаконних (неправомірних) дій;

13) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит з метою здійснення тиску на споживача фінансових послуг та/або завдання шкоди його діловій репутації.

27. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено надмірну взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

28. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитодавця, нового кредитора, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, або колекторської компанії, яка здійснює взаємодію;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, 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, нового кредитора чи колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

3) 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 при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України (далі – розмір простроченої заборгованості) станом на дату такої взаємодії, якщо взаємодія здійснюється із споживачем фінансових послуг, його представником, поручителем, майновим поручителем або з третьою особою (уключаючи близьку особу споживача фінансових послуг) за наявності згоди споживача фінансових послуг на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам;

4) правову підставу та мету взаємодії, порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості;

5) контактний телефон кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, для здійснення зв'язку, адреси для надсилання електронних і поштових повідомлень (на вимогу споживача фінансових послуг, іншої особи або у разі здійснення взаємодії шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи).

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої пунктом 28 розділу III цього Положення, в разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії, додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

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, визначену у підпунктах 1-5 пункту 28 розділу III цього Положення.

29. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, визначену у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або у пункті 28 розділу III цього Положення (під час кожної наступної взаємодії) у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

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

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

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, відноситься до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в абзаці першому пункту 28 розділу III цього Положення, перевищує максимальну допустиму довжину одного такого повідомлення за умови, що проміжок часу між відправкою кожного із цих повідомлень не перевищує двох хвилин. Надання іншої інформації, крім визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування або у пункті 28 розділу III цього Положення, під час такої взаємодії забороняється.

30. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється використовувати гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену у підпунктах 1-5 пункту 28 розділу III цього Положення, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових інших повідомлень через засоби зв'язку.

31. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, мають право завершити безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою лише після надання повної і змістовної інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або у пункті 28 розділу III цього Положення (під час кожної наступної взаємодії).

32. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача фінансових послуг, іншої особи зобов'язані протягом п'яти робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, надати документи, що підтверджують інформацію, визначену у пункті 28 розділу III цього Положення (включаючи детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), 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 іншій визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, не мають право за власною ініціативою повторно взаємодіяти зі споживачем фінансових послуг, іншою особою раніше третього робочого дня з дня отримання підтвердження про вручення документів споживачу фінансових послуг, іншій особі.

33. Надсилання поштових відправлень із позначкою “Вручити особисто” з метою взаємодії кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених в нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення із позначкою “Вручити особисто” за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається такою, що відбулася, з моменту отримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення.

34. Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення із позначкою “Вручити особисто”, яке надсилається споживачу фінансових послуг, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси відправника та одержувача такого поштового відправлення.

35. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи.

36. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною та інформованою.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та повідомляють:

- 1) мету проведення особистої зустрічі;
- 2) перелік питань, які будуть обговорюватися під час особистої зустрічі;
- 3) місце проведення, дату і час проведення особистої зустрічі;
- 4) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка буде здійснювати взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, а також довіреність на вчинення таких дій;
- 5) про фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу.

37. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоду на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

38. Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

- 1) пред'являє оригінал довіреності на вчинення таких дій від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);
- 2) встановлює особу споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі.

Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише у межах своїх повноважень, мети проведення особистої зустрічі та переліку питань, який було повідомлено під час погодження такої зустрічі.

39. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, мають право взаємодіяти (шляхом здійснення безпосередньої взаємодії) з близькою особою та представником споживача фінансових послуг, поручителем, майновим

поручителем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію, з метою отримання актуальної інформації щодо засобів зв'язку із споживачем фінансових послуг.

Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час такої взаємодії зазначають:

1) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) або інші дані, за допомогою яких кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію;

2) повне найменування кредитодавця, нового кредитора, від імені або в інтересах якого виступає цей працівник;

3) мету взаємодії [інформація про наявність простроченої заборгованості у споживача фінансових послуг повідомляється лише на вимогу представника, поручителя, майнового поручителя або третьої особи (уключаючи близької особи споживача фінансових послуг), з якою здійснюється взаємодія, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості такої особи];

4) попередження про фіксування взаємодії за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу (у разі проведення телефонних та відеопереговорів).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено за власною ініціативою після такої взаємодії повторно взаємодіяти з близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію, з метою отримання актуальної інформації щодо засобів зв'язку зі споживачем фінансових послуг.

40. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, мають право взаємодіяти з третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит та яка надала згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості (в разі наявності інформації, наданої споживачем фінансових послуг в письмовій формі, про представлення інтересів споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості його представником) лише після отримання письмового дозволу представника споживача фінансових послуг на таку взаємодію або у разі, якщо протягом п'яти робочих днів взаємодія з представником споживача фінансових послуг не відбулася.

41. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено взаємодіяти із споживачем фінансових послуг, іншою особою з метою врегулювання простроченої заборгованості починаючи з дня надання споживачем документів, підтверджуючих звернення до суду у зв'язку з не визнанням заборгованості за договором про споживчий кредит або щодо відкриття провадження у справі про банкрутство споживача фінансових послуг.