



Національний
банк України

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

Управління захисту прав
споживачів фінансових послуг
Попереднє обговорення

Київ, 11.2021

Ця презентація підготовлена виключно з метою ознайомлення із концепцією майбутнього регулювання. Жодне положення, зазначене в цій презентації, не слід розуміти як конкретну вимогу, що міститься в проекті акта. Для отримання інформації щодо змісту конкретних положень проекту необхідно ознайомитись з проектом регуляторного акта на сторінці Офіційного інтернет представництва Національного банку України.

Коротке резюме Проєкту

Сфера дії:

Перелік осіб, які згідно Закону* мають право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості:

- 1) Кредитодавці (банки, небанківські фінансові установи, які мають право надавати кошти в позику, уключаючи на умовах фінансового кредиту);
- 2) Нові кредитори (банки, небанківські фінансові установи, які мають право надавати кошти в позику, уключаючи на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу;
- 3) Колекторські компанії (в розумінні Закону*).

Закон забороняє самостійне врегулювання простроченої заборгованості особами, які не є фінансовими установами, які згідно закону мають право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, які набули право вимоги за договором про споживчий кредит у результаті правонаступництва або відповідно до закону. Така особа з метою врегулювання простроченої заборгованості має залучати колекторську компанію.*

Використані джерела:

- 1) Питання банків, небанківських фінансових установ, колекторських компаній та їх асоціацій, пов'язані з застосуванням норм Закону*;
- 2) Звернення споживачів фінансових послуг, які містять ознаки порушень Закону* (надійшли після дати введення в дію Закону*);
- 3) Передовий досвід практики врегулювання простроченої заборгованості розвинених країн світу (США та Австралія).

Правова підстава підготовки*:

Встановлювати додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів та інших осіб.

* Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості від 19.03.2021 року № 1349-ІХ

Використані джерела для підготовки Проєкту

Питання, пов'язані з впровадженням Закону*:

3

1. Надано відповіді на питання щодо застосування вимог Закону*: усно під час zoom-зустрічей та письмово на запити *(застосування Закону* на судовому етапі, окремі трактування порядку отримання згоди на взаємодію, щодо різниці між поручителем та третьою особою, що включає взаємодія з третіми особами, порядок взаємодії з бюро кредитних історій, необхідність повідомлення споживача про залучення колекторської компанії, щодо кваліфікаційних вимог до залучених фізичних та юридичних осіб для врегулювання простроченої заборгованості тощо);*

2. Включено до Проєкту питання, які стосуються взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, не достатньо унормовані на рівні Закону* та щодо яких надходить значна кількість звернень споживачів з ознаками порушень Закону* *(введення окремих термінів та унормування порядку їх застосування, а також доповнення існуючих в Законі* обмежень під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості).*

Передовий досвід врегулювання простроченої заборгованості:

Проаналізовано на предмет доцільності впровадження в Україні окремих практик з паралельним аналізом отриманих звернень споживачів, які містять ознаки порушень Закону*

(надмірна взаємодія та обмеження її застосування, обмеження під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, практики врегулювання простроченої заборгованості, які є такими, що вводять в оману)

Звернення споживачів, отримані після 14.07.2021 року:

Основні ознаки порушень Закону* стосуються саме взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості

(неетична та агресивна поведінка, розголошення персональних даних, використання персональних даних третіх осіб)

* Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості від 19.03.2021 року № 1349-IX

Структура Проєкту

Додатково до Закону*:

Основні проблеми у зверненнях споживачів під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та способи їх вирішення:

1. Анонімна взаємодія шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень в тому числі без залучення працівника, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Здійснення взаємодії лише з використанням альфа-імені (має співпадати з юридичною назвою) та встановлення обмежень щодо найменування альфа-імені (не може бути номер телефону, випадковий набір цифр/літер, ПІБ особи, яка взаємодіє та ін).

2. Спосіб взаємодії (телефонні та відеопереговори, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень, а також поштових відправлень) не дозволяє споживачу почути/прочитати/побачити всю належну інформацію щодо заборгованості, що призводить до анонімності та інших проблем.

Встановлення зобов'язання забезпечувати належну якість такої взаємодії та ознаки належної якості взаємодії для різних способів взаємодії.

3. Використання при взаємодії:

- 1) грубого, підвищеного тону розмови, нецензурної лексики;
- 2) інформації щодо особистих якостей споживача або іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту та інших якостей, які не мають відношення до заборгованості;
- 3) психічного та/або фізичного тиску на особу;
- 4) оприлюднення персональних даних;
- 5) поширення інформації про особисті майнові та немайнові відносини, відомості про події та явища в побутовій, професійній та інших сферах життя;
- 6) недостовірної інформації про вид діяльності, посаду, кваліфікацію, досвід та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, та неправдивих, неповних або неточних відомостей;

Встановлення заборони використання при взаємодії зазначених способів комунікації.

Структура Проєкту

Додатково до Закону*:

Основні проблеми у зверненнях споживачів під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та способи їх вирішення (продовження):

4. При взаємодії введення в оману щодо:

- 1) розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків для особи;
- 2) можливості розгляду питання щодо проведення реструктуризації заборгованості лише за певних умов (попереднього погашення заборгованості) або повідомлення про відмову в проведенні реструктуризації;
- 3) прав особи, передбачених чинним законодавством України;
- 4) правового статусу договору про споживчий кредит;
- 5) допустимої періодичності взаємодій.

5. При взаємодії:

1) Вимога:

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

здійснювати вплив іншій особі, з якою здійснюється взаємодія, на споживача, погашати заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок інших джерел, включаючи шляхом укладення нового договору, продажу майна, вчинення будь-яких незаконних дій;

2) не повідомляти повторно попередньо надану інформацію на вимогу особи, з якою здійснюється взаємодія.

Встановлення заборони використання зазначених способів взаємодії.

* Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості від 19.03.2021 року № 1349-IX

Структура Проєкту

Додатково до Закону*:

Основні проблеми у зверненнях споживачів під час взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості та способи їх вирішення (продовження):

6. При взаємодії надання необхідної інформації шляхом використання гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено цю інформацію, тобто без фіксації наданої інформації;

Встановлення заборони використання цього способу інформування під час взаємодії.

7. Взаємодія з ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії до надання підтверджуючих документів;

Встановлення заборони взаємодії за власною ініціативою до надання повного переліку інформації.

8. Взаємодія з ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з споживачем в разі залучення представника споживача.

Визначення переліку умов, за яких можлива взаємодія із споживачем.

9. Зазначення на конвертах поштових відправлень інформації, яка ідентифікує, що лист стосується врегулювання простроченої заборгованості.

Визначення переліку інформації, яка може бути розміщена на конверті.

* Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості від 19.03.2021 року № 1349-IX

Структура Проєкту

Додатково до Закону*:

В продовження вимог Закону* щодо взаємодії

1. Періодичність взаємодії (за ініціативою кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії) не більше двох разів на добу та стосується одного договору про споживчий кредит та кожної особи.
2. Спрощення механізму припинення взаємодії на вимогу осіб: зобов'язання попереджати осіб під час взаємодії про їх право надати відмову від взаємодії, приймати таку відмову після чого відразу припиняти взаємодію;
3. Щодо використання функції автоматичного додзвону протягом не більше 30 хвилин на добу:
 - 1) стосується окремо споживача та кожної іншої особи, а також всіх контактних номерів телефону;
 - 2) встановлення порядку розрахунку тривалості використання функції автоматичного додзвону.
4. Перелік інформації, який має бути наданий споживачу під час всіх наступних взаємодій, крім першої, та надання цієї інформації на вимогу споживача письмово;
5. Заборона проведення особистих зустрічей за місцем роботи особи.
6. Заборона більше одного разу телефонних контактів з іншими особами з метою уточнення актуальних засобів зв'язку з споживачем.
7. Заборона взаємодії з метою врегулювання простроченої заборгованості у разі отримання від споживача документів, підтверджуючих звернення до суду у зв'язку з невизнанням заборгованості та або щодо відкриття провадження у справі про банкрутство споживача фінансових послуг.

Структура Проєкту

Додатково до Закону*:

Основні використані практики врегулювання простроченої заборгованості розвинених країн світу (США та Австралія)

1. Заборона практик врегулювання простроченої заборгованості, які є такими, що вводять в оману споживача та інших осіб, зокрема внаслідок:
 - 1) розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості;
 - 2) наявності правових підстав взаємодіяти з споживачем та іншими особами;
 - 3) щодо проведення реструктуризації заборгованості (або за певних умов, або взагалі заборона проведення реструктуризації);
 - 4) правового статусу договору про споживчий кредит;
 - 5) прав особи, з якою відбувається взаємодія.
2. Заборона окремих практик врегулювання простроченої заборгованості при взаємодії з споживачами та іншими особами:
 - 1) надання недостовірної інформації про вид діяльності, посаду, кваліфікацію, досвід та повноваження представника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії;
 - 2) поширення інформації про особисті майнові та немайнові відносини споживача, іншої особи з третіми особами, відомості про події, що відбувалися або відбуваються в побутовій, діловій та інших сферах життя;
 - 3) вимоги погашення заборгованості шляхом укладення нових кредитних договорів, продажу майна або вчинення будь-яких незаконних дій.

* Закон України Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості від 19.03.2021 року № 1349-IX