

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Директором  
ПТ «ЛОМБАРД «КИТ  
ГРУП ПЛЮС»

Наказ № \_\_\_\_\_ від 05.09.2022



*Григоренко Т.С.*

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ  
ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ  
ЗАБОРГОВАНOSTІ  
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

м.Харків, 2022

## **I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Цей Порядок розроблено ПТ «ЛОМБАРД «КИТ ГРУП ПЛЮС» (далі – Товариство, Кредитодавець) відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 9 липня 2021 року № 79, 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 4 серпня 2022 року № 170.

2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за відповідним договором про ломбардний кредит (далі – Договір), укладеним між Позичальником та Товариством.

3. Товариство має право врегулювати прострочену заборгованість одним із наступних способів:

3.1. Самостійної взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена Договором) та за умови дотримання вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

3.2. Відступлення права вимоги за Договором відповідно до порядку та у спосіб, передбачені Законом України «Про споживче кредитування», внутрішніх правил надання фінансових послуг та укладеним між Товариством та Позичальником Договором.

4. Цей Порядок встановлює:

- вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо Товариством;
- порядок отримання Товариством згоди на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості;
- вимоги та обмеження щодо порядку здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг.

## **II. ВИМОГИ ДО ІНФОРМУВАННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКА ПРО ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ**

5. Товариство, у разі відступлення права вимоги за договором про ломбардний кредит новому кредитору зобов'язане протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про ломбардний кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений цим Положенням та передбачений договором про ломбардний кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

6. Товариство під час повідомлення споживачу фінансових послуг про відступлення права вимоги за договором про ломбардний кредит новому кредитору додатково до інформації, визначеної в п. 5 цього Положення, повідомляють про обов'язок погашення заборгованості за договором про ломбардний кредит новому кредитору.

7. Повідомлення Позичальнику інформації, передбаченої п.п. 5, 6 цього Положення, під час безпосередньої взаємодії повинно містити попередження споживача фінансових послуг про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

8. Кредитодавець використовує альфа-ім'я Кредитодавця для взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

9. Здійснення взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості (крім взаємодії шляхом проведення телефонних переговорів, особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень) без альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки.

10. Кредитодавець використовують альфа-ім'я, що повинно збігатися 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, або
- торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується ними для надання послуг та інформація про яку розміщена на їхніх власних вебсайтах.

Альфа-ім'я Кредитодавця, нового кредитора має бути унікальним.

### **III. ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ КРЕДИТОДАВЦЯ**

11. Взаємодія Кредитодавця із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

11.1. Безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

11.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

11.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

12. Кредитодавець може здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої

заборгованості.

13. Кредитодавець при врегулюванні простроченої заборгованості не має права 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, зокрема, обов'язку щодо фіксації взаємодії, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію).

14. Кредитодавець зобов'язаний дотримуватися вимог щодо взаємодії із Позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

15. Кредитодавцеві при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) використовувати при взаємодії ненормативну лексику, підвищувати голос;
- 3) вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:
  - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору;
  - б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - в) належності Кредитодавця до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.Не вважається порушенням цього пункту інформування Позичальника про можливі наслідки невиконання Позичальником своїх зобов'язань за Договором, у тому числі у вигляді застосування Кредитодавцем, передбачених законодавством способів захисту свого законного

права та інтересу (у тому числі шляхом звернення до суду та/або до інших уповноважених органів державної влади);

4) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

5) взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (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 за Договором або відповідно до закону;

б) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

7) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу (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 у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії;

8) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, 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;

9) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої

заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

10) 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 простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;

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

12) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;

13) 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;

14) проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

15) 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.

**16.** Кредитодавець має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю 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, покладається на Позичальника.

**17.** Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальником здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

З ініціативи Кредитодавця, повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п.п.11.1 п.11 цього Положення із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

**18.** Позичальник, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Кредитодавцем 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.

**19.** Кредитодавець взаємодіє із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про ломбардний кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в цьому пункті не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Позичальника, іншої особи.

#### **IV. ВИМОГИ ДО ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

**20.** Під час першої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Кредитодавець зобов'язаний повідомити:

- повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;
- правову підставу взаємодії, якою є укладений між Кредитодавцем та Позичальником Договір;
- 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 або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

**21.** Кредитодавець на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця,

поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену в абз. 5 пункту 20 Порядку особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

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 цим пунктом.

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

- 1) момент отримання Кредитодавцем підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем 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 раніше зазначеного 10-денного строку.

## **V. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

22. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальник передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про ломбардний кредит, уключаючи близьких осіб Позичальника, 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 ломбардний 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 ломбардний 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 згідно із законодавством України, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості. Інформаційне повідомлення надається Позичальником, якщо договір про ломбардний кредит містить право Кредитодавця 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 ломбардний кредит.

**23.** Кредитодавець отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

Зазначена інформація надається Кредитодавцю за окремою формою (у паперовій або електронній формі) або може міститися в індивідуальній частині такого договору, якщо договір про ломбардний кредит укладається шляхом приєднання.

**24.** Факт надання Позичальником персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про ломбардний кредит з Кредитодавцем не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

**25.** Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення ломбардного кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються. Кредитодавець отримує персональні дані третіх осіб (включаючи 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 пункті 23 цього Положення.

**26.** Кредитодавець під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про ломбардний кредит.

**27.** Кредитодавець 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 України «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надає їй таку інформацію:

- 1) повне найменування;
- 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 Кредитодавцю відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

**28.** Кредитодавець 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.

**29.** Кредитодавець зобов'язаний 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.

Кредитодавець невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит із близькою особою споживача

фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про ломбардний кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

## **VI. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

**30.** Кредитодавцю заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій Кредитодавцем 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 ломбардний кредит, включаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Кредитодавця, що використовується ними для надання послуг.

**31.** Кредитодавець під час безпосередньої взаємодії вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про ломбардний кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

**32.** Кредитодавець припиняє 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.

**33.** Кредитодавець припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність Позичальника до захищеної категорії, визначеної Законом України «Про споживче кредитування».

**34.** Кредитодавець забезпечує 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 цим Положенням.

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

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну 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.

**35.** Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит забороняється:

1) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації, а також 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 цим Положенням під час першої взаємодії або 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 ломбардний 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 законодавства України;
- 5) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи 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, включаючи недостовірну інформацію про повноваження Кредитодавця;
- 7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи 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 в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;
  - наявності в Кредитодавця, 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 ломбардний кредит;
  - прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
  - правового статусу договору про ломбардний кредит;
  - допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
  - порядку сплати та суми простроченої заборгованості;
- 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 ломбардний 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 ломбардний кредит шляхом укладення нового договору про ломбардний кредит (уключаючи укладення нового договору про ломбардний кредит в іншого кредитодавця);

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

**36.** Кредитодавцю забороняється надмірна взаємодія (взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом України «Про споживче кредитування» та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом та актами Національного банку України) із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит.

**37.** Кредитодавець 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) своє повне найменування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця (за потреби);

Повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі інформації, передбаченої в цьому пункті, у 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 цим пунктом цього Положення.

Кредитодавець надає інформацію під час першої взаємодії або 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, включаючи без залучення працівника Кредитодавця). 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, належить до

однієї взаємодії, якщо інформація перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

**38.** Кредитодавцю забороняється використовувати гіперпосилання на веб-сторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 37 цього Положення, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

**39.** Кредитодавець на вимогу споживача фінансових послуг, 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 ломбардний 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 ломбардний кредит або відповідно до законодавства України) або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про ломбардний кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про ломбардний кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про ломбардний 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.

**40.** 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.

Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії Кредитодавцем із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки Кредитодавцем зазначеного поштового відправлення.

**41.** 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.

**42.** Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

**43.** Кредитодавець отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають

1) 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 Кредитодавця, 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;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Кредитодавця (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Кредитодавця).

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

Укладення споживачем фінансових послуг договору про ломбардний кредит з Кредитодавцем не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

**45.** Працівник Кредитодавця під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Кредитодавця (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

2) 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.

Працівник Кредитодавця зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

## **VII. ВИМОГИ ДО ФІКСАЦІЇ ВЗАЄМОДІЇ**

**46.** Кредитодавець зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

**47.** Кредитодавець зобов'язаний попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Фіксування взаємодії із Позичальником, іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

**48.** Кредитодавець перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

**49.** Кредитодавець веде облік спроб зв'язатися із Позичальником та іншою особою при

врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

50. Кредитодавець зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

#### **VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

51. Це Положення набуває чинності з дати його затвердження Директором Товариства.

52. Зміни та доповнення до цього Положення затверджуються Директором Товариства та можуть оформлюватись в тому числі шляхом викладення Положення в новій редакції.

53. У разі невідповідності будь-якої частини цієї Положення чинному законодавству України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативних актів, це Положення буде діяти лише у тій частині, яка не суперечитиме чинному законодавству України.