

## **Порядок взаємодії ТОВ «ФК «Форза» із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості(вимоги щодо етичної поведінки)**

1. Взаємодія Товариства з обмеженою відповідальністю «ФК «Форза» (далі – Компанія), нового кредитора та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг (далі – боржник), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та від яких отримана згода на таку взаємодію (далі – треті особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється на підставі чинного законодавства України, зокрема з дотриманням вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» (далі – Закон).
2. Взаємодія Компанії, колекторської компанії та/або нового кредитора, із боржником та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:
  - 2.1. безпосередньої взаємодії (телефонний контакт з боржником, особистих зустрічей);
  - 2.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
  - 2.3. надсилання електронних листів, поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.
3. Під час взаємодії із боржником, третіми особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія зобов'язані повідомити:
  - 3.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор та/або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
  - 3.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії;
  - 3.3. правову підставу взаємодії;
  - 3.4. розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором

про споживчий кредит або відповідно до Закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди боржника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитором або новим кредитором.

4. Новий кредитор та/або колекторська компанія на письмову вимогу боржника, третіх осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати підтвердуючі документи, а саме що підтверджують заборгованість (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Компанія на письмову вимогу боржника, третіх осіб зобов'язана протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої статті 25 Закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор та/або колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із боржником, третіми особами до моменту надання підтвердних документів. Компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів.

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

- момент отримання Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією підтвердження направлення боржнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

5. Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія зобов'язані у встановленому Національним банком України порядку здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із боржником, третіми особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія зобов'язані попередити боржника, третіх

осіб про таке фіксування.

Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із боржником, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, третіх осіб обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Компанії, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості, забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб боржника, які не надали згоди на обробку персональних даних, а також даних про боржника або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту 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;
- б) 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 боржника, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про надання кредиту та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

б. Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із боржником, третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Компанії, новому кредитору та/або колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із боржником, третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) вводити боржника, третіх осіб в оману щодо:
  - розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для боржника, третіх осіб у разі

невиконання умов кредитного договору;

- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- належності Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Компанії, новим кредитором та/або колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із боржником, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

2) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність боржника, третіх осіб 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;

3) взаємодіяти із боржником, третіми особами та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір 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 кредитним договором або відповідно до закону;

4) з власної ініціативи взаємодіяти із боржником, третіми особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення боржнику, третім особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику, третім особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях інформацію, 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;

7) вимагати від боржника, третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором або законом;

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

заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації боржника, третіх осіб або погрожувати вчиненням таких дій;

10) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

11) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із боржником або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

12) проводити особисті зустрічі із боржником, третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем кредитного договору з особами (крім боржника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

7. Для донесення до боржника інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором, Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія, має право при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Компанією, новому кредитору та/або колекторській компанії боржником у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору. Зобов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитором, новому кредитору, колекторській компанії покладається на боржника. Форма повідомлення, за допомогою якої боржник здійснює передачу персональних даних третіх осіб при укладенні кредитного договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену Кримінальним кодексом України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Компанія, новий кредитор та/або колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця та/або нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Компанія або новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким кредитним договором.

8. Дії, які від імені Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із боржником, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої

заборгованості, вважаються вчиненими Компанією, новим кредитором та/або колекторською компанією.

9. Забороняється покладати на боржника обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за кредитним договором, передбаченим статтею 3 Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії.

10. З ініціативи Компанії, нового кредитора та/або колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія з боржником, третіми особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

11. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Компанії чи колекторської компанії було допущено порушення вимог, встановлених ст. 25 Закону щодо взаємодії зі боржниками та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), боржник, треті особи, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Компанію про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

**Адреса для листування: м. Київ, 03057, вул. В. Гетьмана, 6, літера А, приміщення А6 - 03**

**Тел.: 0 800 30 07 70 (безкоштовно з будь-яких телефонів по Україні)**

**Контакт-центр працює цілодобово, без вихідних**

**Служба підтримки: [info@kf.ua](mailto:info@kf.ua) та [ceo@forzacredit.com.ua](mailto:ceo@forzacredit.com.ua)**