

ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ПРИ
ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
(вимоги щодо етичної поведінки)

1. Загальні положення.

1.1. Порядок взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі – Порядок) розроблено ТОВ «МУЛЬТІКРЕДИТ» (далі – Кредитодавець, Товариство) 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.

1.2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (далі - Прострочена заборгованість) за кредитним договором, укладеним між Споживачем та Товариством.

1.3. Товариство має право врегульовувати Прострочену заборгованість одним із наступних способів:

1.3.1. Залучення до такого врегулювання колекторської компанії, з якою у Товариства укладено договір про врегулювання Простроченої заборгованості (далі – Колекторська компанія);

1.3.2. Безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена кредитним 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, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79;

1.3.3. Відступлення права вимоги за кредитним договором відповідно до порядку та у спосіб, передбачені Законом України «Про споживче кредитування», Правил надання грошових коштів в кредит та укладеним між Товариством та Споживачем кредитним договором.

1.4. Цей Порядок встановлює вимоги до етичної поведінки при врегулюванні Простроченої заборгованості безпосередньо Товариством або залученими ним Колекторськими компаніями.

1.5. Терміни в цьому Порядку вживаються в таких значеннях:

1.5.1. **Кредитодавець** – сторона кредитного договору - Товариство, яке надає грошові кошти в кредит Споживачеві у розмірі та на умовах, встановлених кредитним договором.

1.5.2. **Кредит** – сума грошових коштів, наданих Кредитодавцем Споживачу у тимчасове користування у розмірі та на умовах кредитного договору, та яку Споживач зобов'язується повернути в зазначений строк, сплативши при цьому проценти за користування кредитом.

- 1.5.3. **Прострочена заборгованість** – сума грошових коштів, яка складається з суми кредиту і процентів за ним, нарахованих до дати повернення кредиту (включно), що несплачена у встановлений кредитним договором термін.
- 1.5.4. **Споживач** - фізична особа, яка уклала з Кредитодавцем договір про споживчий кредит, у тому числі на умовах фінансового кредиту.

2. Умови, за яких Кредитодавець розпочинає діяльність із врегулювання Простроченої заборгованості:

2.1. В разі несплати Споживачем суми кредиту та процентів за користування кредитом в строк, визначений умовами кредитного договору, у нього виникає Прострочена заборгованість.

2.2. Робота з Простроченою заборгованістю передбачає наступні етапи:

- Робота з Простроченою заборгованістю;
- Залучення Колекторської компанії;
- Відступлення права вимоги за кредитним договором.
- На етапі роботи з Простроченою заборгованістю відповідно до вимог чинного законодавства та цього Порядку співробітник відповідного структурного підрозділу Кредитодавця, який є відповідальним за організацію ефективного та своєчасного погашення Простроченої заборгованості, здійснює ряд дій, направлених на добровільне погашення/реструктуризацію Простроченої заборгованості Споживачем. На цьому етапі Товариство може прийняти рішення про залучення Колекторської компанії;

Робота з Простроченою заборгованістю починається в день її виникнення відповідно до умов кредитного договору та триває до моменту прийняття Товариством рішення про відступлення права вимоги за кредитним договором шляхом укладання договору факторингу.

3. Шляхи взаємодії зі Споживачами:

При врегулюванні Простроченої заборгованості взаємодія Кредитодавця, Колекторської компанії може здійснюватись шляхом:

- 1) Безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09 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.
- 2) Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця, Колекторської компанії.
- 3) Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

4. Вимоги під час першої взаємодії із Споживачами:

Перша взаємодія Кредитодавця зі Споживачем, який має Прострочену заборгованість за кредитним договором, здійснюється шляхом направлення електронного листа на електронну пошту Споживача, що зазначена в його Анкеті.

Зразок електронного листа додається до цього Порядку.

Кредитодавець, Колекторська компанія на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця зобов'язані протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні Простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію про розмір Простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом,), розмір неустойки та інших платежів, передбачених умовами кредитного договору, шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову).

Моментом надання підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) Момент отримання Кредитодавцем, Колекторською компанією підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою.

2) 23 години 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Кредитодавцем, Колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Кредитодавцем, Колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

Якщо під час першої взаємодії Кредитодавця, Колекторської компанії з третьою особою, вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Кредитодавець, Колекторська компанія припиняє здійснення такої обробки.

З ініціативи Кредитодавця, Колекторської компанії не допускається спрямована на повернення Простроченої заборгованості взаємодія у спосіб безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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.

5. Фіксування та збереження інформації щодо взаємодії зі Споживачами:

5.1. Кредитодавець, Колекторська компанія здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним 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. Кредитодавець, Колекторська компанія попереджає Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором про таке фіксування шляхом повідомлення під час розмови про фіксування даної розмови або направлення на електронну адресу повідомлення про фіксування всіх взаємодій із Споживачем.

5.2. Кредитодавець, Колекторська компанія зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

6. Обробка персональних даних

6.1. Кредитодавець, Колекторська компанія здійснює обробку персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні Простроченої заборгованості.

6.2. Кредитодавцю, Колекторській компанії при врегулюванні Простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Споживача, представника, спадкоємця:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;

- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

7. Заборонені дії Кредитодавця, Колекторської компанії при врегулюванні Простроченої заборгованості:

7.1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, 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;

7.2. вводити Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним 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 Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов кредитного договору;

б) передачі питання про погашення Простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Споживача заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Кредитодавця, Колекторської компанії до безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, 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;

7.3. з власної ініціативи взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

7.4. взаємодіяти із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним 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), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

7.5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його близьким особам, представнику, третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

7.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7.7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

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

7.9. вимагати від близьких осіб Споживача, його представника, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо Простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено кредитним договором;

7.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, або погрожувати вчиненням таких дій;

7.11. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено кредитним договором або законом;

7.12. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Споживачем 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;

7.13. проводити особисті зустрічі із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

7.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Споживачем кредитного договору з особами (крім Споживача, його представника, спадкоємця), які не надали згоди на таку взаємодію.

8. *Порядок відступлення права вимоги за кредитним договором новому кредитору*

8.1. У разі непогашення Простроченої заборгованості за кредитним договором Споживачем на етапі роботи з Простроченою заборгованістю Товариство може прийняти рішення про відступлення права вимоги факторинговій компанії шляхом укладання договору факторингу.

8.2. Кредитодавець після відступлення права вимоги за кредитним договором Новому кредитору (факторинговій компанії), протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за кредитним договором Новому кредитору (факторинговій компанії) повідомляє Споживача шляхом направлення листа на електронну адресу, зазначену в кредитному договорі, та/або розміщення повідомлення в Особистому кабінеті Споживача про такий факт та про передачу персональних даних Споживача, а також інформацію про Нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, поштову адресу, адресу електронної пошти).

9. *Порядок та спосіб погашення Простроченої заборгованості.*

9.1. Погашення Простроченої заборгованості здійснюється відповідно до умов, передбачених кредитним договором.

9.2. У випадку виникнення Прострочення заборгованості Споживача, Кредитодавець має право здійснити договірне списання такої заборгованості з будь-яких рахунків Споживача на підставі положень Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні». Для реалізації цього права, Споживач, укладаючи кредитний договір, доручає та надає дозвіл Кредитодавцю здійснювати таке договірне списання із зазначених в Особистому кабінеті

платіжних карток та з будь-яких своїх рахунків, відкритих у будь-яких банках в межах розміру суми заборгованості Споживача перед Кредитодавцем після настання строку повернення кредиту та інших платежів за кредитним договором.

9.3. Повернення кредиту, сплата процентів, штрафних санкцій та інших платежів, передбачених кредитним договором, відбувається шляхом безготівкового переказу Споживачем коштів в національній валюті України – гривні на рахунок Кредитодавця. Датою отримання коштів Кредитодавцем є дата зарахування коштів на рахунок Кредитодавця або дата отримання Кредитодавцем повідомлення від відповідної платіжної системи про здійснення Споживачем такого платежу.

9.4. При здійсненні будь-яких платежів в рахунок погашення Простроченої заборгованості Споживач має зазначати в призначенні платежу номер свого кредитного договору, свої прізвище, ім'я, по-батькові (за наявності), РНОКПП (ідентифікаційний номер).

9.5. Ризики, пов'язані з неможливістю ідентифікувати платіж Споживача, покладаються на Споживача.

10. Контроль Кредитодавця за діями осіб, залучених для врегулювання Простроченої заборгованості.

10.1. Кредитодавець, здійснюють контроль за додержанням Колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Споживачами та іншими особами при врегулюванні Простроченої заборгованості у таких формах:

- установлення в укладеному між Кредитодавцем та Колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Кредитодавцем контролю за дотриманням Колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості;
- надання Колекторською компанією Кредитодавцю в довільній формі письмового запевнення про відповідність Колекторської компанії та її діяльності з врегулювання Простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із Споживачами та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

10.2. Кредитодавець здійснюють контроль за додержанням співробітниками Товариства, залученими для врегулювання Простроченої заборгованості, встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Споживачами та іншими особами при врегулюванні Простроченої заборгованості відповідно до Методики здійснення моніторингу та оцінювання якості роботи співробітників відділом Контролю якості.

*Додаток
до Порядку
Взаємодії із споживачами при
врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)
(нова редакція)*

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МУЛЬТІКРЕДИТ»**

03066, м. Київ,
вул. Михайла Максимовича, буд.8

п/р ІВАН UA
UA 79 300528 0000026504000000188
в АТ «ОТП БАНК»
ЄДРПОУ 44653728

вих. № _____ від «__» _____ 20____ року

Доброго дня, Шановний _____ ,
(ПІБ Позичальника)

Вас вітає

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МУЛЬТІКРЕДИТ» (далі – Товариство), код за ЄДРПОУ 44653728, номер телефону 80978294393, електронна адреса – myltikredyt@gmail.com.

Цим електронним листом, Товариство інформує, що у зв'язку із невнесенням Вами обов'язкового платежу у заплановану дату повернення кредиту, отриманого за кредитним договором від «__» _____ 20__ р. № _____, станом на «__» _____ 20__ р. у Вас виникла заборгованість у розмірі _____ грн. _____ коп. та яка складається з :

1. Простроченої заборгованості:

- Суми («тіла») кредиту - _____ грн. _____ коп.
- Нарахованих Товариством процентів за користування кредитом - _____ грн. _____ коп.

2. Неустойки: пені, штрафу – 0 грн.

3. Інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту - ____ грн.

Наголошуємо на необхідність погашення простроченої заборгованості, неустойки та інших платежів за кредитним договором від _____ № _____ для виконання Вами взятих на себе зобов'язань.

Даним листом Кредитодавець також попереджає Споживача про фіксування всіх записів телефонних розмов в майбутньому за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників під час врегулювання простроченої заборгованості.

Для отримання додаткової інформації щодо внесення оплати та з інших питань щодо виконання умов кредитного договору Ви можете звернутися до Товариства за номером телефону або на електронну адресу Товариства, зазначені в цьому листі.

Директор

Наталія КЛІСВАКІНА