

Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

Відповідно до статей 23 та 25 Закону України "Про споживче кредитування" (далі – "**Закон**") та підп. 2 пункту 26 розділу V Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України 09.07.2021 № 79 Товариство з обмеженою відповідальністю "ПРОФІТ ФАЙНЕНС" (далі – "**Товариство**" та/або "**Кредитор**") повідомляє таку інформацію щодо взаємодії із боржником та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

Товариство приймає обґрунтоване рішення щодо вибору та застосування прийнятних інструментів врегулювання заборгованості шляхом вжиття заходів, спрямованих на припинення відносин із боржником, із застосуванням інструментів позасудового або судового повернення заборгованості.

Товариство застосовує заходи судового стягнення заборгованості, якщо ним сформовано судження щодо недоцільності вжиття заходів позасудового врегулювання заборгованості, або якщо не вдалося повернути заборгованість у позасудовому порядку.

1. Порядок та умови взаємодії з боржником при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Взаємодія Товариства, нового кредитора, колекторської компанії з боржником та/або третіми особами, зокрема, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості боржника відбувається з дотриманням наступних правил етичної поведінки:

- 1) безпосередня взаємодія (телефонні переговори, особисті зустрічі) виключно з 9 до 18 години не більше 2 (двох) разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за ініціативою осіб, які надали згоду на таку взаємодію, 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 та інших повідомлень через засоби комунікації, у т.ч месенджери виключно з 9 до 18 години, крім випадків додаткової взаємодії за ініціативою осіб, які надали згоду на таку взаємодію;

3) надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування фізичної особи-боржника.

Під час першої взаємодії із боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які надали згоду на таку взаємодію, в рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитор, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію з боржником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника компанії, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову підставу взаємодії;

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. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Товариством або безпосередньо новим кредитором.

Товариство на вимогу боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом 7 робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують вищевказану інформацію особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Банк, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до боржника інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству,

новому кредитору, колекторській компанії боржником у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі їх Банку, новому кредитору, колекторській компанії покладається на боржника.

Якщо під час першої взаємодії Банку, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

З ініціативи Товариства, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений Законом (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит, 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.

Банк, новий кредитор, колекторська компанія не має права повідомляти інформацію про укладення боржником кредитного договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною цього кредитного договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям боржника, третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним договором, які надали згоду на таку взаємодію.

2. Порядок та умови взаємодії з третіми особами/уповноваженим представником боржника, що діє в інтересах останнього.

Особа, яка є законним представником боржника Товариства, під час взаємодії зі співробітниками ТОВ «ПРОФІТ ФАЙНЕНС» має право повідомити, що з моменту останньої їх взаємодії інтереси боржника при врегулюванні простроченої заборгованості представлятимуться ним особисто.

Спосіб повідомлення уповноваженим представником про представлення інтересів боржника відбувається таким шляхом:

- 1) повідомлення електронними засобами листування (електронною поштою, sms-повідомленням у месенджери для обміну повідомленнями, що передбачають

можливість надсилання електронних копій документів (фото, сканкопії, документи у форматі word/pdf) тощо) про даний факт, із обов'язковим наданням підтверджуючих документів;

2) повідомлення шляхом здійснення телефонного дзвінка, з наступним направленням підтверджуючих документів представництва електронною поштою та/або sms-повідомленням у месенджери для обміну повідомленнями, що передбачають можливість надсилання електронних копій документів (фото, сканкопії, документи у форматі word/pdf) тощо.

3) направлення поштових звернень та підтверджень представництва із позначкою "Вручити особисто" за адресою для листування Товариства (79037, м. Львів, вул. Богдана Хмельницького, 212, офіс 413).

4) будь-яке звернення викладається та направляється із дотриманням вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

Розгляд звернення, де уповноваженим представником повідомлено про здійснення врегулювання простроченої заборгованості від імені та/або в інтересах боржника Товариства розглядається як звичайне звернення, що не потребує першочергового розгляду, якщо це не суперечить вимогам ст. 20 Закону України «Про звернення громадян».

Відповідь на звернення надається у встановлений ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» термін, а саме, упродовж 30 календарних днів з дня отримання такого звернення.

3. Порядок обробки персональних даних боржника та/або третіх осіб/уповноваженого представника боржника, що діє в інтересах останнього.

Товариство, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних боржника та/або третіх осіб, 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.

Товариству, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про боржника та/або третіх осіб, 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 боржника та/або третіх осіб, 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 та/або третіх осіб, які надали згоду на таку взаємодію).

4. Повідомлення Товариства, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси боржника при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.

Повідомлення Товариства, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Товариству, новому кредитору та/або колекторській компанії всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Товариства для листування (01001, м. Київ, пров. Рильський, буд. 4 пов. 6) та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості.

5. Перелік контактних даних Товариства.

Перелік контактних даних Товариства, за якими приймаються звернення боржників щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості):

Адреса для листування: 79037, м. Львів, вул. Богдана Хмельницького, 212, офіс 413.

Електронна адреса: office@profit-finance.com.ua

Сайт: <https://www.profit-finance.com.ua/>

Телефон: +38 044 361 94 35