

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

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етично поведінки) - (далі за текстом «**Порядок**») розроблені на підставі чинного законодавства України, Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно правових актів України, з метою належно взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «Диметра Фінанс» (далі за текстом - **Компанія**) із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості. Це порядок також містить перелік та опис заходів, принципів, які необхідно реалізувати відповідним співробітникам Компанії, для належно взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі і з Боржником та третіми особами).

1.2. Усі дії Компанії повинні ґрунтуватися на принципах законності, принципі забезпечення відповідального ставлення до всіх категорії Боржників та третіх осіб при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етично поведінки).

ІІ. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

- 2.1. **Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - надання споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або ма новим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитором, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньо взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технології та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізично особи;
- 2.2. **Засіб зв'язку (засіб телекомунікації)** - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- 2.3. **Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію)** - добровільне волевиявлення близько особи споживача фінансових послуг, третьою особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови поінформованості), щодо надання дозволу кредитором, новому кредитор, колекторській компанії або особі, залучені до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування;
- 2.4. **Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та цим Положенням;
- 2.5. **Прострочена заборгованість (ПЗ)** - будь-яка заборгованість Боржника, що виникла в результаті порушення Боржником умов погашення зобов'язань, визначених Договором, строк сплати якої настав.
- 2.6. **Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами** - технічний запис, який здійснюється під час безпосередньо взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних;

III. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ (БОРЖНИКОМ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

3.1. Товариство з обмеженою відповідальністю «Диметра Фінан» здійснює взаємодію із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньо взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що споживач не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав 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 Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технології, з використанням контактних даних споживача, зокрема таких як електронна пошта, номери телефонів споживача, що були надані останнім Товариству в процесі укладання, виконання та припинення договору про надання споживчого кредиту в будь-який спосіб, в тому числі, але не виключно через контакт-центр Товариства та/або в інший спосіб, що дає можливість підтвердити таку передачу даних споживачем;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи споживача.

3.2. Під час першої взаємодії Товариства із споживачем, у рамках врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити споживачу:

1) 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 із споживачем, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

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.

3.3. У разі звернення Товариства до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб споживача, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про

наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в договорі про надання споживчого кредиту, укладеного із споживачем.

3.4. Після першої взаємодії по врегулюванню простроченої заборгованості, на вимогу споживача Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії розрахунок простроченої заборгованості споживача, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

3.5. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем до моменту надання вищевказаного розрахунку простроченої заборгованості, підписаного Товариством шляхом накладення аналога власноручного підпису та печатки уповноваженої особи Товариства або підписаного безпосередньо уповноваженою особою Товариства.

3.6. Моментом надання Товариством споживачу розрахунку простроченої заборгованості є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством, підтвердження направлення споживачу, розрахунку простроченої заборгованості - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило розрахунок простроченої заборгованості споживача, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, раніше зазначеного 10-денного строку.

3) отримання споживачем смс-повідомлення з активним посиланням, при натисканні якого споживачу забезпечується перехід на розрахунок простроченої заборгованості споживача, що підготовлені й Товариством - якщо договором про споживчий кредит передбачена комунікація Товариства із споживачем

за номером телефону;

4) момент отримання Товариством, підтвердження про отримання споживачем повідомлення Товариства з розрахунком простроченої заборгованості - у разі направлення такого документу через месенджери (Viber, Telegram, Messenger).

Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожної безпосередньо взаємодії із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Товариство зобов'язане попередити споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування. Таке попередження може бути здійснено Товариством щодо споживача - безпосередньо в договорі про надання споживчого кредиту, що укладений із споживача та/або щодо споживача та інших осіб - на Веб- сайті Товариства http://dymetra-finance.ua/fin.net/?session_id=so558poqnnv6u46cs7s9etf53 та/або безпосередньо під час спілкування.

Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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.

3.7. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка ого 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, розміщено 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 споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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 письмово згоди споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

3.8. Товариство зобов'язане дотримуватися вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етично поведінки). Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, ого 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) вводити споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

- 3) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
- 6) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- 7) належності Товариства до органів державно влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власно ініціативи взаємодіяти із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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;
- 4) взаємодіяти із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додатково 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 погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, ого близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронно пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, ого близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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 державно влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб м стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також ого роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі ділові репутації, споживача, ого близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дії;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або ого близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що ого інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє ого представник;
- 13) проводити особисті зустрічі із споживачем, ого близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про

споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустріче відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, ого представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на споживача. При цьому, споживач в момент передачі даних третіх осіб, попереджається Товариством, що за неправомірну передачу персональних даних третьої особи передбачена кримінальна відповідальність, встановлена статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки персональних даних, Товариство припиняє здійснення такої обробки.

Товариство з власної ініціативи не здійснює взаємодію з 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, х наявність вважається непідтвердженою.

Товариство не залучає уповноважених представників споживача для врегулювання простроченої заборгованості споживача.

IV. ЗАКЛЮЧНІ ТА ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

- 4.1. Даний Порядок затверджується рішенням Директора і набуває чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або до затвердження нової редакції порядку, що регулює аналогічні питання.
- 4.2. Зміни та доповнення до даного Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження рішенням Директора Компанії.
- 4.3. У випадку конфлікту норм Порядку та норм законодавства України, діють норми законодавства України.
- 4.4. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником (працівником) Компанії було допущено порушення вимог, встановлених даним Порядком, законів України та інших нормативно правових актів, які регулюють вимоги та порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг (в тому числі із Боржником та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етично поведінки); споживач фінансових послуг (в тому числі і Боржник та треті особи), можуть повідомити Компанію про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

Адреса для листування: Україна, 03150, місто Київ, вул. Велика Васильківська, будинок 55

Телефон: +38 (067) 121 16 94

Електронна адреса: dimetrafinance@i.ua