

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ТОВ «Сіті Колект»
Ольшевський А.О.

21.05.2025



ПОРЯДОК

Взаємодії зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
1.1. Призначення	3
1.2. Обґрунтування необхідності	3
1.3. Визначення термінів та скорочення	4
2. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ	6
3. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ (БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)	8
4. НЕПРИПУСТИМІ ДІЇ	14
5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ ТА ПРАВИЛ РОБОТИ З ОСОБАМИ, В ЯКИХ НАЯВНА ЗАБОРГОВАНІСТЬ	17

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Призначення

Цей Порядок є внутрішнім нормативним документом Компанії, що встановлює стандарти поведінки та регламентує процедури взаємодії з фізичними особами – споживачами фінансових послуг у разі виникнення простроченої заборгованості.

Він розроблений з метою забезпечення правомірного, прозорого, добросовісного та етичного підходу до врегулювання заборгованості з боку споживачів фінансових послуг.

Цей Порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг (у тому числі з боржниками та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – **Порядок**) складено відповідно до чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про споживче кредитування» та інших нормативно-правових актів, що регулюють відповідну сферу.

Метою цього Порядку є забезпечення належної взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю ТОВ «СІТІ КОЛЛЕКТ» (далі – **Компанія**) з фізичними особами – споживачами фінансових послуг (у тому числі з боржниками та третіми особами) під час здійснення заходів із врегулювання простроченої заборгованості.

Порядок також містить перелік принципів та інструментів, які мають застосовувати працівники Компанії з метою дотримання етичних норм та забезпечення правомірної взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

Усі дії Компанії у процесі врегулювання простроченої заборгованості повинні базуватись на принципах:

- **законності;**
- **етичної поведінки;**
- **відповідального ставлення до боржників та третіх осіб.**

1.2. Обґрунтування необхідності

Це Положення розроблено відповідно до вимог:

- Конституції України;

- Цивільного кодексу України;
- Господарського кодексу України;
- Кримінального кодексу України;
- Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про інформацію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- інших нормативно-правових актів Національного банку України та законів України;
- етичних норм та практик саморегулювання ринку;
- необхідності захисту репутації Компанії та недопущення порушення прав споживачів.

Положення є внутрішнім нормативним документом Компанії. Вимоги цього документа поширюються на всіх працівників Компанії та є обов'язковими до виконання незалежно від посади чи форми трудових відносин.

Це Положення набуває чинності з дати його затвердження Директором Компанії. Усі зміни та доповнення до Положення також вносяться та набирають чинності на підставі відповідного розпорядчого акта Директора.

1.3. Визначення термінів та скорочення

У цьому Положенні терміни та скорочення вживаються у такому значенні:

- 1.3.1. Безпосередній контакт** – встановлення зв'язку між працівником Компанії та боржником, контрагентом, кредитором або іншими особами шляхом телефонного зв'язку, обміну електронними або поштовими повідомленнями, а також із використанням мережі Інтернет чи інших засобів зв'язку.
- 1.3.2. Безпосередній метод** – форма впливу на боржника (споживача фінансових послуг), що передбачає здійснення усних або письмових звернень, надання інформації, порад, умовлянь, або проведення аргументованих бесід з метою спонукання його до прийняття рішення щодо погашення простроченої заборгованості.
- 1.3.3. Близькі особи** – члени сім'ї боржника (споживача фінансових послуг) та інші особи, які згідно з чинним законодавством України визнаються близькими родичами, зокрема: чоловік, дружина, батьки,

діти, усиновлювачі, усиновлені, опікуни, піклувальники, брати, сестри, дід, баба, онуки, правнуки та інші особи, визначені відповідними нормативно-правовими актами.

1.3.4. Боржник – фізична або юридична особа, яка має належним чином підтверджене грошове зобов'язання перед кредитором або його правонаступником та не виконала його у визначений договором строк і в установленому порядку.

1.3.5. Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб – сукупність технічних засобів та/або програмного забезпечення, що забезпечують запис, зберігання, копіювання та подальше використання аудіо- чи відеоінформації, яка фіксує процес взаємодії працівників Компанії з боржником або третіми особами під час врегулювання простроченої заборгованості.

1.3.6. Дії зі стягнення простроченої заборгованості – комплекс організаційних, інформаційних, юридичних та інших дій, що здійснюються уповноваженими працівниками Компанії відповідно до законодавства України та умов договору з метою врегулювання заборгованості, строк сплати якої настав.

1.3.7. Компанія – Товариство з обмеженою відповідальністю «CITI КОЛЛЕКТ», зареєстроване відповідно до законодавства України, яке здійснює діяльність з врегулювання простроченої заборгованості відповідно до вимог чинного законодавства.

1.3.8. Контрагент – одна зі сторін договору у цивільно-правових відносинах.

1.3.9. Кредитор – фізична або юридична особа, що має документально підтверджене право вимоги до боржника щодо виконання останнім грошового зобов'язання.

1.3.10. Прострочена заборгованість (ПЗ) – грошове зобов'язання боржника перед кредитором, строк виконання якого настав, але яке не було виконано повністю або частково в межах, передбачених договором та чинним законодавством.

1.3.11. Реєстр колекторських компаній – інформаційна система, що забезпечує облік, зберігання, обробку, оновлення та надання даних про колекторські компанії, створена та адміністрована Національним банком України.

1.3.12. Уповноважена особа – працівник Компанії, відповідальний за подання до Національного банку України інформації про осіб, залучених до здійснення діяльності з врегулювання простроченої заборгованості, у строки та порядку, визначених чинним законодавством та внутрішніми документами Компанії.

2. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ

- 2.1.** Співробітники Компанії при виконанні службових обов'язків зобов'язані діяти відповідно до вимог цього Положення, норм чинного законодавства України та етичних стандартів ділової поведінки. Усі дії працівників мають бути спрямовані на забезпечення високого рівня професіоналізму, правомірності взаємодії з клієнтами, контрагентами, боржниками та кредиторами, а також на підтримання позитивної ділової репутації Компанії.
- 2.2.** Посадові особи Компанії зобов'язані сумлінно, відповідально та добросовісно здійснювати дії, пов'язані зі стягненням простроченої заборгованості. Усі заходи повинні відповідати нормам законодавства України, а також забезпечувати дотримання прав та законних інтересів боржників.
- 2.3.** Працівники зобов'язані забезпечувати збереження конфіденційної інформації, яка стала їм відома у зв'язку з виконанням посадових обов'язків. Така інформація вважається службовою або комерційною таємницею і не підлягає розголошенню третім особам без законних підстав. Забороняється передача, публікація або інше розголошення відомостей, отриманих під час здійснення контактів з боржниками, кредиторами чи іншими сторонами, пов'язаними з діяльністю Компанії.
- 2.4.** Обов'язок дотримання конфіденційності є постійним та не припиняється після завершення трудових відносин з Компанією. Усі особи, які мали доступ до конфіденційних матеріалів, несуть відповідальність за їх збереження відповідно до чинного законодавства України.
- 2.5.** У процесі виконання посадових обов'язків працівники, а також Компанія в цілому, зобов'язані забезпечувати достовірність та коректність усіх інформаційних повідомлень, що використовуються у публічній комунікації — включаючи ділову кореспонденцію, рекламні матеріали, інформаційні кампанії, акційні пропозиції та інші документи. Уся надана інформація повинна бути чіткою, зрозумілою за змістом, виключати можливість подвійного тлумачення та не вводити в оману адресатів.
- 2.6.** Працівники Компанії мають усвідомлювати, що дотримання етичних норм поведінки впливає не лише на імідж і репутацію Компанії, але й прямо стосується їхнього професійного авторитету та особистих перспектив як у період роботи, так і після завершення трудових відносин.
- 2.7.** Працівники Компанії зобов'язані:
 - дотримуватись внутрішнього трудового розпорядку;

- сумлінно та якісно виконувати покладені на них посадові обов'язки;
- забезпечувати своєчасне виконання визначених функціональних завдань;
- неухильно дотримуватись вимог чинного законодавства України, цієї Політики, а також внутрішніх нормативних документів Компанії;
- враховувати вимоги та умови, встановлені контрагентами;
- дотримуватись затверджених регламентів та процедур Компанії;
- активно сприяти досягненню стратегічних цілей Компанії;
- підтримувати професійний рівень комунікації, зокрема проявляти повагу під час взаємодії з клієнтами та іншими особами;
- нести відповідальність за порушення встановлених внутрішніх правил;
- постійно розвивати свою професійну компетентність і знання;
- до початку виконання посадових обов'язків пройти вступне навчання та первинну атестацію щодо нормативних вимог у сфері роботи з боржниками, а в подальшому — проходити повторну атестацію не рідше ніж один раз на три місяці.

3. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ (БОРЖНИКАМИ ТА ТРЕТІМИ ОСОБАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

3.1. Взаємодія Компанії із споживачем, третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 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;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.2. Під час першої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Компанія зобов'язана повідомити:

- 1) повне найменування кредитора, 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 (Боржником), третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника 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 або відповідно до закону. У разі звернення

відповідно до Договору до третіх осіб, у тому числі до близьких осіб, відповідно до п. 3.6. цього Порядку, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача (Боржника) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для Компанії здійснюється первинним кредитором або новим кредитором.

- 3.3.** Компанія на вимогу споживача (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 3.2. цього Порядку (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 спосіб.

Компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини Порядку.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- момент отримання Компанією підтвердження направлення споживачу (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 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 раніше зазначеного 10-денного строку.
- 3.4.** Компанія зобов'язана здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, за допомогою відео-

та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Компанія зобов'язана попередити споживача (Боржника), третіх осіб про таке фіксування.

Компанія зобов'язана зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем (Боржником), третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Компанія може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача (Боржника), третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на неї законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача (Боржника), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача (Боржника), третіх осіб:

- 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 (Боржника), третіх осіб (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 (Боржника), третіх осіб).

3.5. Компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем

(Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача (Боржника), третіх 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 (Боржника), третіх осіб, в оману щодо:
 - розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача (Боржника), третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;
 - передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - належності Компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем (Боржником), третіми особами, 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 (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 Договором або відповідно до закону;
- 5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу (Боржнику), третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача (Боржника), третіх осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;

- 7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу (Боржнику), третім особам, 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;
- 8) будь-яким чином повідомляти третіх (інших) осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача (Боржника) або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача (Боржника), крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач (Боржник) надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від споживача (Боржника), третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;
- 12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем (Боржником) або його близькими особами, якщо споживач (Боржник) письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 13) проводити особисті зустрічі із споживачем (Боржником), третіми особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем (Боржником) Договору з особами (крім споживача (Боржника), його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3.6. Компанія має право для донесення до споживача (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором при

врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Компанії споживачем (Боржником) 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 Компанії покладається на споживача (Боржника).

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

- 3.7.** Дії, які від імені Компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем (Боржником), третіми особами, вважаються вчиненими таким Компанією.
- 3.8.** Забороняється покладати на споживача (Боржника) обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за Договором, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, Компанії.
- 3.9.** З ініціативи Компанії або третьої особи, яка діє від її імені та/або в її інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 1 ч. 3.1. цього Порядку (безпосередня взаємодія), із споживачем (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 Порядку, їх наявність вважається невідомою.

- 3.10.** В разі виникнення суперечностей (протиріччя, тощо) між пунктами даного розділу Порядку та іншими пунктами розділів даного Порядку, Компанія керується пунктами даного розділу Порядку.

4. НЕПРИПУСТИМІ ДІЇ

- 4.1.** Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.
- 4.2.** Здійснення психологічного впливу та/або фізичного тиску.
- 4.3.** Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого, підвищеного тону розмови.
- 4.4.** Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.
- 4.5.** Завершення безпосередньої взаємодії за власною ініціативою або переведення дзвінка у режим очікування до надання повної інформації для першої взаємодії, або для кожної наступної взаємодії.
- 4.6.** Повідомлення інформації щодо особистих якостей Споживача, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості.
- 4.7.** Розголошення інформації про укладення кредитного договору, про його умови, стан виконання, наявність та розмір заборгованості, а також про перебіг колекторських дій не уповноваженим особам, без згоди Споживача на передання такої інформації цим особам.
- 4.8.** Оприлюднення, розголошення: персональних даних Споживача, інших осіб та будь-якої іншої інформації, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу; інформації про спосіб майнові та немайнові відносини Споживача, інших осіб з третіми особами, включаючи близьких осіб; інформації про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, соціальній, професійній чи інших сферах життя таких осіб.
- 4.9.** Надання неправдивої, неточної або неповної інформації, що стосується наслідків, що настануть для споживача, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит, передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування.
- 4.10.** Надання неправдивої інформації, що стосується наслідків, що настануть для споживача, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит, передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування.
- 4.11.** Надання неправдивої інформації про повноваження кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, та/або щодо належності останніх до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

- 4.12. Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження, про здійснення взаємодії від імені іншої Колекторської компанії.
- 4.13. Надання неправдивої інформації щодо наявності у кредитора, колекторської компанії правових підстав діяти від імені та в інтересах Споживача під час взаємодії з іншою особою.
- 4.14. Повідомлення неправдивої інформації щодо правового статусу кредитного договору, можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором, порядку сплати та сум простроченої заборгованості.
- 4.15. Надання неправдивої інформації про права особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України, а також про допустимість періодичності взаємодії при врегулюванні.
- 4.16. В будь-який спосіб погрожувати про виконання дій, що мають вигляд порушення права власності на майно.
- 4.17. Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.
- 4.18. 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 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, а також інших випадків, передбачених законом.
- 4.19. Вчиняти дії, що завдають шкоди репутації, у тому числі діловій репутації, споживача.
- 4.20. Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом, та/або самостійно погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел.
- 4.21. 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.
- 4.22. Проводити особисті зустрічі із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит та/або які не надали згоди на таку взаємодію (включаючи згоду на

проведення такої особистої зустрічі), без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

- 4.23.** Проведення особистих зустрічей з особами, взаємодія з якими не передбачена договором та/або які не надали згоди на таку взаємодію (включаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі).
- 4.24.** Зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто», яке надсилається Споживачу, іншій особі будь-яку іншу інформацію, крім найменування Товариства, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) Споживача, адреси та номера телефону Товариства та Споживача.
- 4.25.** Покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.
- 4.26.** З моменту отримання документів, взаємодіяти з особою, яка:
- 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 (особою віком до 18 років).

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ ТА ПРАВИЛ РОБОТИ З ОСОБАМИ, В ЯКИХ НАЯВНА ЗАБОРГОВАНІСТЬ

- 5.1.** Кожен Фахівець Товариства повинен бути повідомлений про положення з етичної поведінки при взаємодії зі споживачами.
 - 5.2.** У разі порушення правил положення Фахівці несуть відповідальність згідно з чинним законодавством і внутрішніх наказів Товариства.
- Контроль за дотриманням правил і стандартів зобов'язані здійснювати керівники відповідних підрозділів та відповідальні особи.