



Затверджено
наказом директора
ТОВ «КРЕДИТПРОМІНВЕСТ»
від № 07-3 від 22.07.2024

**ПОРЯДОК
ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНОСТІ
ТОВАРИСТВОМ З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТПРОМІНВЕСТ»**

**м. Дніпро
2024 рік**

Зміст

1. Загальні положення.....	3
2. Ключові визначення.....	3
3. Умови початку діяльності із врегулювання простроченої заборгованості та відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит.....	5
4. Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).....	6
5. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю.....	14
6. Інформація щодо порядку та способу погашення простроченої заборгованості.....	15

1. Загальні положення

1.1. Порядок врегулювання простроченої заборгованості Товариством з обмеженою відповідальністю «КРЕДИТПРОМІНВЕСТ» (далі – Порядок) визначає порядок організації, управління та контролю під час взаємодії працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «КРЕДИТПРОМІНВЕСТ» (надалі – Товариство) із споживачами, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Товариство буде власну діяльність та відносини зі споживачами фінансових послуг на засадах довгострокової та взаємовигідної співпраці, заснованій на повазі, прозорості, довірі, добропорядності та відповідальності за виконання прийнятих зобов'язань, високих ділових стандартів та стандартів етики.

1.3. Товариство турбується, щоб права споживачів фінансових послуг були максимально захищені. З цією метою послуги надаються лише з дотриманням законодавства, що регулює захист прав споживачів фінансових послуг.

1.4. Порядок розроблений відповідно до:

- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про споживче кредитування» (надалі – Закон про споживче кредитування);
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- 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 надалі - Положення № 79);
- Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 № 170 (надалі - Положення № 170);
- інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.5. Порядок є публічним документом. Товариство забезпечує безперешкодний доступ до Порядку своїх клієнтів, потенційних клієнтів та інших фізичних і юридичних осіб шляхом розміщення на власному вебсайті - <https://kreditprominvest.com/> на виконання пункту 26 Положення № 79.

1.6. Даний Порядок набуває чинності з дня його затвердження директором Товариства.

2. Ключові визначення

2.1. Альфа-ім'я кредитодавця - послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою

особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону].

2.2. 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 майновим 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 кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2.3. Відступлення права вимоги – правочин, на підставі якого старий кредитор передає свої права новому кредитору.

2.4. Засіб зв'язку (засіб телекомунікації) - технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

2.5. Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію) - добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій 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.

2.6. 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 її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та Положенням № 79.

2.7. Функція (сервіс) автоматичного додзвону - спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає:

- використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або

- надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Інші терміни в цьому Порядку вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування та інших законах України.

3. Умови початку діяльності із врегулювання простроченої заборгованості та відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит

3.1. Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості після отримання права вимоги у порядку факторингу та лише після:

- надання первісним кредитором повного пакету документів, передбаченого умовами укладеного договору надання послуг з факторингу;

- надання доказів повідомлення боржників за таким договором про відступлення права вимоги про передачу персональних даних боржників Товариству та про Товариство, як нового кредитора;

- повідомлення первісним кредитором боржника про його обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит Товариству, як новому кредитору.

3.2. Товариство здійснює подальше відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, отримане нею у порядку факторингу, у разі отримання нею комерційної пропозиції факторингової компанії, умови якої задовольняють Товариство, та у разі, якщо така компанія відповідно до закону має право надавати кошти у кредит та/або послуги з факторингу.

Після відступлення права вимоги Товариство припиняє здійснювати будь-яку взаємодію зі споживачем, його близькими особами чи третіми особами, право на взаємодію з якими було наявне у Товариства, а також припиняє здійснювати збирання, реєстрацію, накопичення, адаптування, зміну, поновлення, використання чи поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) персональних даних споживача.

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

4.1. Все врегулювання простроченої заборгованості здійснюється Товариством виключно у власних інтересах на умовах договорів у сфері кредитування, які укладались між кредитором та споживачем без участі Товариства, та права вимоги за якими були передані Товариству.

4.2. Взаємодію зі споживачами та іншими особами (його 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) при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється Товариством виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори) із зареєстрованих за Товариством засобів зв'язку;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через зареєстровані за Товариством засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки кредитодавцем зазначеного поштового відправлення.

Варто наголосити на тому, що інтереси Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості представляють виключно уповноважені представники Товариства, які користуються зареєстрованими за Товариством засобами зв'язку.

4.3. Товариство забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

4.4. Товариством використовуються власні унікальні альфа-імена для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

Здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості без використання альфа-імені не допускається.

4.5. Передача персональних даних третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями, здійснюється споживачем у формі інформаційного повідомлення.

Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Кредитодавець отримує персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), у тому числі, під час безпосередньої взаємодії зі споживачем.

4.6. Під час першої взаємодії із споживачем, його 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 рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

- своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця;

- правову підставу взаємодії;

- 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, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

Кредитодавець під час першої взаємодії отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Кредитодавець зобов'язаний приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- шляхом подання:
 - письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або
 - текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Кредитодавець невідкладно припиняє взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

4.7. Товариство на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у абзаці 5 пункту 2.3. цього Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

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

1) момент отримання кредитодавцем підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем 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 раніше зазначеного 10-денного строку.

4.8. Товариство здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його 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 попереджає споживача, його 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.

4.9. Товариство здійснює обробку виключно персональних даних споживача, його 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 нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.10. Товариству забороняється здійснювати 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, його 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 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 споживача, його 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 письмової згоди споживача, його 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).

4.11. Товариство у своїй діяльності суворо дотримується вимог щодо етичної поведінки, а тому її працівникам, відповідальним за врегулювання простроченої заборгованості, у категоричній формі **забороняється:**

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його 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;

- вводити споживача, його 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:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його 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;

- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

- належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його 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;

- взаємодіяти із споживачем, його 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 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 про споживчий кредит або відповідно до закону;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його 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 електронної

пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його 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;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його 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 державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

- 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;

- вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

- 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;

- проводити особисті зустрічі із споживачем, його 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 зустрічей відповідною особою;

- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника,

спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

4.12. На виконання додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості представникам Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит **забороняється:**

- використовувати:
 - грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;
 - для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;
- завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у пункті 2.5. цього Порядку, або переводити дзвінок у режим очікування;
- повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;
- оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»;
- поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;
- надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;
- повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;
- вводити в оману щодо:
 - розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;
 - наявності в кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти

від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

- можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

- прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

- правового статусу договору про споживчий кредит;

- допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

- порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

- вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

- погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

- повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

- вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

- публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

Також забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

4.13. 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 кредитодавцю покладається на споживача.**

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

4.14. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом, їх наявність вважається непідтвердженою.

5. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю

5.1. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом про споживче кредитування.

5.2. Якщо інше не передбачено умовами договору про споживчий кредит або чинним законодавством України, Товариство здійснює відступлення права вимоги у порядку факторингу шляхом укладення договору про надання послуг з факторингу.

Відступлення права вимоги здійснюється Товариством виключно фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у кредит та/або послуги з факторингу. Споживач має право ознайомитись як із примірною формою договору факторингу, так і з правилами надання Товариством вказаних послуг на сайті Товариства або шляхом звернення до Товариства в загальному порядку.

5.3. Протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору Товариство повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону про споживче кредитування та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надає інформацію про нового кредитора, визначену законом, а саме: найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

Повідомлення споживачу про факт відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит додатково обов'язково містить інформацію про обов'язок споживача здійснити погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору. Вказана інформація надається споживачу через особистий кабінет позичальника та/або шляхом смс, якщо інший порядок інформування не передбачений договором про споживчий кредит.

5.4. До нового кредитора переходять зобов'язання Товариства, зокрема, щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

5.5. Після відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору Товариство припиняє здійснювати яку-небудь взаємодію зі споживачем, його близькими особами чи третіми особами, право на взаємодію яку було наявне у Товариства, а також припиняє здійснювати збирання, реєстрацію, накопичення, адаптування, зміну, поновлення, використання чи поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) персональних даних споживача.

6. Інформація щодо порядку та способу погашення простроченої заборгованості

6.1. Порядок та спосіб погашення простроченої заборгованості встановлений виключно умовами відповідного договору про надання споживчого кредиту.

6.2. Погашення заборгованості на користь Товариства (якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит) може здійснюватися шляхом безготівкового перерахування грошових коштів або шляхом використання програмно-технічних комплексів самообслуговування, за наступними реквізитами: п/р UA853005280000026504000000274, АТ «ОТП БАНК» в м. Київ.

Крім цього оплата доступна на сайті Компанії за посиланням: <https://kreditprominvest.com/repayment.html> через платіжні сервіси «EasyPay» та «Finpay».

6.3. У разі нездійснення добровільного погашення споживачем простроченої заборгованості Товариство залишає за собою право стягнення заборгованості у судовому порядку (з покладенням всіх судових витрат на відповідача). Інша інформація буде надана споживачам окремо за їх обґрунтованим зверненням.