

Інформація про врегулювання простроченої заборгованості, визначна у підпунктах 2–5 пункту 26 розділу V Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затверджена постановою правління Національного банку України № 79 від 09 липня 2021 року:

1) порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки):

Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії у межах врегулювання простроченої заборгованості може здійснюватися, крім споживача, з наступними особами (далі – інші особи), а саме: близькими особами споживача; представником споживача; спадкоємцем споживача; поручителем; майновим поручителем; третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії здійснюватися зі споживачем та іншими особами виключно шляхом:

1. безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе з їх фіксацією у порядку, встановленому Національним банком України (про що повідомляється споживач та/або інші особи), виключно з 9.00 до 19.00 та за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч (з узгодженням місця та часу) під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це;

2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, 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.

Під час першої взаємодії із споживачем та іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості новий кредитор зобов'язаний 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 із споживачем та іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, 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 кредитодавця, 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.

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. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитодавцем або новим кредитором. Кредитодавець на вимогу споживача, 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 інформацію.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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, інших осіб, в оману щодо: розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків 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, іншими особами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20.00 до 09.00, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, іншій особі, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до споживача, інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим 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;
- 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;
- вимагати від споживача, 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, іншими особами 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.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, інших осіб, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

2) порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю:

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

Кредитодавець, який відступив право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений Законом України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

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

Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

Вищенаведені умови застосовуються до всіх подальших відступлень права вимоги за договором про споживчий кредит, які здійснюються новим кредитором.

3) умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю:

Кредитодавець, новий кредитор, у випадку виникнення простроченої заборгованості, має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений кредитодавцем, новим кредитором з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним.

Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією протягом п'яти робочих днів із дня його укладення. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію

про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Кредитодавець, новий кредитор, у випадку виникнення простроченої заборгованості, має право укласти договір про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю.

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

Кредитодавець, який відступив право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору повідомити споживача у спосіб, визначений Законом України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

До нового кредитора переходять передбачені цим Законом зобов'язання кредитодавця, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

Вищенаведені умови застосовуються до всіх подальших відступлень права вимоги за договором про споживчий кредит, які здійснюються новим кредитором.

4) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості:

Споживач зобов'язаний сплатити заборгованість будь-яким доступним йому способом, зазначеним на сайті кредитора та/або спосіб визначений умовами кредитного договору.

При оформленні платіжних документів для сплати заборгованості споживач у графі «призначення платежу» вказує: номер та дату укладання кредитного договору, прізвище, ім'я, по-батькові, ідентифікаційний номер. У випадку, якщо споживач не зазначив або некоректно заповнив графу «призначення платежу», кредитор має право не прийняти та повернути платіж з

мотивів неможливості ідентифікації кредитного договору, за яким відбувається сплата заборгованості.

Датою повернення кредиту, так само як і датою сплати заборгованості, вважається дата зарахування грошових коштів на рахунок кредитора.

У випадку прострочення споживачем сплати заборгованості за споживчим кредитом, встановлюється наступна черговість погашення вимог:

1) у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;

2) у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;

3) у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до договору про споживчий кредит.

У випадку порушення споживачем строків платежу, споживач вважається таким, що прострочив виконання своїх зобов'язань по сплаті платежів за кредитним договором, а заборгованість споживача за кредитним договором є простроченою з наступного дня, який слідує за датою платежу.

Виконання споживачем зобов'язань з оплати простроченої заборгованості не звільняє його від зобов'язання з оплати штрафів, що передбачені кредитним договором у разі невиконання споживачем своїх зобов'язань, щодо сплати платежів за кредитним договором. Сплата штрафу не звільняє споживача від виконання зобов'язань, за порушення яких він передбачений, і так само не звільняє його від зобов'язання понад суми штрафу в повному обсязі відшкодувати кредитору збитки, заподіяні невиконанням або неналежним виконанням своїх зобов'язань за кредитним договором.

У випадку залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію, остання зобов'язана повідомити споживача про актуальні банківські реквізити кредитора/кредитодавця/нового кредитора для здійснення погашення простроченої заборгованості та порядок і спосіб такого погашення.

5) Повідомлення Товариства та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник.

Повідомлення Товариства та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Товариству та/або колекторській компанії всіх належним чином оформлених

підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Товариства для листування (01054, м. Київ, вулиця Ярославів Вал, будинок 14А) та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості (міститься у відомостях про колекторську компанію).