

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

1. Загальні положення

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

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

2. Визначення та скорочення

2.1. **Боржник** – клієнт, який не здійснив своєчасне і повне виконання своїх зобов'язань, щодо повернення кредиту та/або сплати процентів, неустойки та інших нарахунків за Договором.

2.2. **Договір** – кредитний договір (в тому числі додатки і додаткові угоди до договору), що укладений між клієнтом та первинним кредитором, право вимоги за яким належить первинному кредитору або новому кредитору.

2.3. **Клієнт** – фізична особа, якій надано послуги первинним кредитором на підставі Договору;

2.4. **Компанія** – Товариство з обмеженою відповідальністю «Колекторська компанія «Таліон».

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. **Треті особи** – близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи Боржника, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію;

2.7. **Врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника (споживача), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за Договором;

2.8. Колекторська компанія – Компанія, включена Національним банком України до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах первинного кредитора або нового кредитора відповідно до договору доручення має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

2.9. Реєстр колекторських компаній – система одержання, накопичення, зберігання, використання та поширення інформації (даних) про колекторські компанії.

2.10. Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником та третіми особами при здійсненні Компанією врегулювання простроченої заборгованості.

2.11. Уповноважена особа – працівник Компанії, який відповідає за подання до Національного банку України відомостей про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у строки та порядку, визначених цим Порядком;

2.12. Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних;

2.13. Споживач фінансових послуг – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю;

2.14. Договір доручення – договір укладений між Компанією та первісним кредитором або новим кредитором, у відповідності до якого Компанія здійснює представництво первісного кредитора або нового кредитора Довірителя при позасудовому врегулюванні простроченої заборгованості з Боржників.

3. Вимоги до Договорів за яким Компанія здійснює взаємодію з Боржниками та третіми особами при врегулювання ПЗ в разі укладання Договору доручення з первинним кредитором або новим кредитором

3.1. Всі Договори або Додатки до Договорів Послуг або Додаткові угоди до Договорів Послуг, за якими за яким Компанія здійснює взаємодію з Боржниками та третіми особами при врегулювання ПЗ в разі укладання Договору доручення з первинним кредитором або новим кредитором повинні містити наступні умови:

- Право (попередження) первинного кредитора щодо залучення до врегулювання простроченої заборгованості колекторської компанії.
- Вимоги щодо взаємодії із споживачем (Боржником) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

- Право споживача (Боржника) на звернення до Національного банку України у разі порушення первинним кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу (Боржнику) у процесі врегулювання простроченої заборгованості.
- Інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену ст. 182 Кримінального кодексу України за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.
- Право колекторської компанії звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених ст. 25 ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», з метою інформування про необхідність виконання споживачем (Боржником) зобов'язань за Договором.
- Наявність волевиявлення споживача (Боржника) щодо передачі інформації (повідомлення інформації) колекторською компанією про прострочену заборгованість та її розмір (в тому числі і інформацію про укладення споживачем (Боржником) Договору, його умови, стан виконання) третім особам.
- Наявність волевиявлення споживача (Боржника) щодо взаємодії колекторською компанією з третіми особами.
- Передбачати заборону кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем (Боржником) Договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є стороною Договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації третім особам, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача (Боржника) із дотриманням вимог ч. 6 ст. 25 ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».
- Спосіб повідомлення Боржника про залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості.
- Обов'язок Боржника щодо отримання згоди третіх осіб (персональні дані яких передані первинному кредитору, новому кредитору, колекторській компанії Боржником у процесі укладення, виконання та припинення Договору)) на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних первинному кредитору, новому кредитору, колекторській компанії.

3.2. Положення п. 3.1. даного Порядку не поширюються на Договори, які були укладені первинним кредитором з Боржниками до 13.07.2021 року, окрім Договорів, діє яких продовжується після 13.07.2021 року.

3.3. У разі якщо Договір або Додаток до Договору або Додаткова угода до Договору укладаються шляхом приєднання, вони повинні містити умови зазначені в п. 3.1. цього положення в індивідуальній частині Договору або Додатку до Договору або Додатковій угоді до Договору.

3.4. У разі відсутності в Договорі однієї з умов зазначених в підпункті 5-8 та підпункту 10 пункту 3.1. цього Політичного, Компанія має право взаємодіяти виключно з Боржником.

4. Вимоги щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

4.1. Взаємодія Компанії із споживачем (Боржником), третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) 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;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника 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.

4.2. 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. 4.6. 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.

4.3. 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. 4.2. 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:

1) 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;

2) 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.

4.4. 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:

- 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 (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).

4.5. 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:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача (Боржника), третіх осіб, у разі невиконання умов Договору;

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

в) 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.

4.6. 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).

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем (Боржником) здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

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.

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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. 4.1. 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 не підтвердженою.

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

5. Порядок здійснення Компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами

5.1. Компанія здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

- 1) взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;
- 2) номер телефону та інші дані, надані споживачем фінансових послуг і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;
- 3) немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання споживачем фінансових послуг.

5.2. Компанія здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

5.3. Компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряють:

- 1) годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;
- 2) наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;
- 3) працездатність технічного засобу, тестують фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

5.4. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

Компанія перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

5.5. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

1) повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця, нового кредитора, в інтересах якого здійснюється врегулювання простроченої заборгованості);

2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікують таку особу;

3) споживача фінансових послуг або іншу особу, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби - інші відомості про особу з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному застосунку (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія];

4) дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

5) місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;

6) програмне забезпечення або технології без залучення працівників Компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7) реквізити договору про споживчий кредит (Договору) та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;

8) коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

9) здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит (Договором));

10) надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу споживача фінансових послуг, інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

5.6. Інформація, зазначена в п. 5.5. Порядку, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

5.7. Компанія веде облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

5.8. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні

простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних Компанією під час врегулювання простроченої заборгованості.

6. Кваліфікаційні вимоги до працівників Компанії

6.1. Терміни в цьому розділі Порядку вживаються в такому значенні:

6.1.1. **Взаємодія зі споживачем** – будь-які контакти зі споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, що вчиняються працівниками Компанії чи залученими особами від імені колекторської компанії для врегулювання простроченої заборгованості.

6.1.2. **Залучена особа** – фізична особа або працівник іншої особи, яка на підставі цивільно-правового договору з Компанією виконує деякі функції або процеси в межах здійснення колекторської діяльності, включаючи безпосередню взаємодію зі споживачем фінансових послуг.

6.1.3. **Працівник** – фізична особа, яка безпосередньо власною працею виконує трудову функцію згідно з укладеним з Компанією трудовим договором (контрактом).

6.1.4. **Працівник іншої особи** – фізична особа, яка безпосередньо власною працею виконує трудову функцію згідно з укладеним трудовим договором (контрактом) або іншим цивільно-правовим договором, укладеним з юридичною особою або фізичною особою - підприємцем, що діє від імені Компанії.

6.1.5. Інші терміни в цьому розділі Порядку вживаються в значеннях, наведених у даному Порядку, Законі про споживче кредитування, Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (далі – **Закон про фінансові послуги**), інших законах України та нормативно-правових актах Національного банку.

6.2. Працівники Компанії, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучені особи повинні протягом усього часу обіймання відповідної посади / виконання функцій відповідати таким кваліфікаційним вимогам:

1) щодо професійної придатності – мати достатній рівень знань для виконання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи вимоги до безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг під час врегулювання простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки), та законодавства України про захист персональних даних;

2) до ділової репутації – не мати судимості за кримінальні правопорушення проти громадської безпеки, власності, у сфері господарської діяльності, використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг, проти життя та здоров'я особи, не знятої або не погашеної в установленому законодавством України порядку.

6.3. Компанія має забезпечити перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку.

6.4. Компанія під час перевірки відповідності кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб повинна:

- 1) отримати від кандидата/особи документи та/або інформацію, що підтверджує його/її відповідність кваліфікаційним вимогам;
- 2) провести перевірку достовірності поданих кандидатом/особою документів та/або інформації;
- 3) провести перевірку відповідності кандидата/особи кваліфікаційним вимогам шляхом проведення співбесіди та/або тестування та аналізу інформації, наданої кандидатом/особою.

6.5. Компанія перевіряє відповідність кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на підставі таких документів:

- 1) документів, що можуть використовуватися для ідентифікації особи відповідно до законодавства України;
- 2) довідки компетентного органу країни постійного місця проживання та громадянства фізичної особи про відсутність або наявність судимості, виданої не пізніше ніж за один місяць до дати перевірки.

Компанія забезпечує систематизацію, зберігання документів та/або копій документів, засвідчених у встановленому порядку, на підставі яких здійснювалася перевірка кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку.

6.6. Компанія повинна визначити особу або структурний підрозділ Компанії, відповідальний за перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку.

6.7. Компанія повинна розробити та затвердити внутрішнє положення, відповідно до якого здійснюватиметься перевірка кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку (далі - **внутрішнє положення**).

6.8. Компанії забороняється призначати кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, чи залучати для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг осіб, які не відповідають кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі

Порядку, та/або не пройшли перевірку на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку.

6.9. Компанія несе відповідальність за належну перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку.

Компанія повинна періодично (щонайменше один раз на рік) здійснювати контроль за відповідністю працівників Компанії, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучених осіб вимогам законодавства України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості та цього Порядку.

Працівник Компанії, який безпосередньо взаємодіє зі споживачами фінансових послуг, залучена особа повинні повідомляти Компанію про інформацію та/або обставини, що можуть вплинути на їх відповідність / свідчити про їх невідповідність установленим у цьому розділі Порядку вимогам, протягом трьох робочих днів із дня виявлення такої інформації та/або обставин.

Компанія не пізніше наступного робочого дня з дня виявлення/отримання інформації про невідповідність працівника / залученої особи кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому розділі Порядку, уживає заходів щодо відсторонення такого працівника / залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, визначених у пунктах 6.10., 6.11. цього розділу Порядку.

6.10. Працівнику (працівникам) Компанії, щодо якого (яких) Національний банк висунув вимогу про усунення порушення шляхом відсторонення від роботи, заборонено безпосередньо взаємодіяти зі споживачами фінансових послуг та іншими особами під час урегулювання простроченої заборгованості з дня отримання колекторською компанією такої вимоги Національного банку.

6.11. Компанія в разі отримання вимоги Національного банку про усунення порушення шляхом відсторонення працівника (працівників) від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує переведення такого працівника (працівників) на посаду, що не передбачає безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги і повідомляє Національний банк про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

6.12. Компанія в разі отримання вимоги Національного банку про усунення порушення шляхом відсторонення залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує припинення цивільних договорів з такою залученою особою протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги та повідомляє Національний банк про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

7. Заклучні та інші положення

7.1. Компанія для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами), має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Компанія зобов'язана повідомляти про залучення таких осіб Національний банк України у встановлений строк та в порядку, визначеному даним Порядком.

7.2. Керівник Компанії або особа, яка виконує обов'язки керівника, відповідає за визначення уповноважених осіб та організацію подання до Національного банку відомостей відповідно до вимог цього Порядку. Уповноважена особа під час подання відомостей, передбачених цим Порядком, несе особисту відповідальність за порядок їх заповнення, повноту, достовірність та дотримання строку подання таких відомостей до Національного банку.

7.3. Уповноважена особа з метою підтвердження автентичності та цілісності відомостей, які подаються до Національного банку, засвідчує їх кваліфікованим електронним підписом.

Кваліфікований сертифікат відкритого ключа уповноваженої особи, крім обов'язкових реквізитів фізичної особи - підписувача, додатково повинен містити ідентифікаційні дані Компанії, представником якої є ця уповноважена особа [повне або офіційне скорочене найменування та код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (далі – код за ЄДРПОУ)].

7.4. Компанія надсилає до Національного банку запит для обліку в переліку відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності, за формою, наведеною в додатку 2 до Постанови НБУ від 09.07.2021 року №79 «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості», протягом п'яти робочих днів із дня укладення, закінчення строку дії або дострокового припинення (розірвання) договору із такою особою, унесення змін до відомостей про неї.

Запит, який Компанія надсилає до Національного банку, повинен містити дані про одну особу, залучену до здійснення колекторської діяльності.

7.5. Компанія отримує згоду на обробку персональних даних (уключаючи використання і поширення даних Національним банком, їх оприлюднення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку) фізичних осіб, відомості про яких передаються до Національного банку, у порядку, визначеному в Законі України «Про захист персональних даних».

7.6. Національний банк опрацьовує запит Компанії, а Компанія надсилає виправлений запит у разі отримання від Національного банку повідомлення про наявність помилок у попередньому запиті в порядку, визначеному Національним банком для кредитодавця, нового кредитора.

7.7. Компанія зобов'язана розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для

надання нею послуг, інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами (Боржниками та третіми особами) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

7.8. Компанія розміщує на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, таку інформацію:

1) відомості про Компанію:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника Компанії;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

2) відомості про включення Компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

3) контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг, уключаючи щодо діяльності особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

4) порядок та процедуру захисту персональних даних (витяги з них);

5) відомості про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у разі їх залучення:

повне найменування для юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) для фізичної особи;

- код за ЄДРПОУ юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) її керівника;

- місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

- контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень;

- гіперпосилання на вебсторінку особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за наявності), порядок розгляду нею звернень;

- відомості про функції та/або процеси, які виконуються особою, залученою до здійснення колекторської діяльності;

б) порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення Компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник;

7) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості кредитодавцю, новому кредитору;

8) перелік кредиторів, нових кредиторів, з якими укладено договір врегулювання заборгованості (Договір доручення);

9) порядок подання та розгляду звернень Компанією, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки.

Компанія розміщує інформацію, визначену в підпунктах 1-7, 9 п. 7.8. цього Порядку, не пізніше наступного робочого дня з дня повідомлення Національним банком про включення до реєстру колекторських компаній.

7.9. Компанія розміщує інформацію про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності (крім випадків, коли інформація про таку особу була надана колекторською компанією під час подання до Національного банку відомостей для її включення до реєстру колекторських компаній), та про кредитодавця, нового кредитора, з якими укладено договір врегулювання заборгованості (Договір доручення), або виключає її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення такого договору, закінчення строку дії або дострокового його припинення (розірвання).

7.10. Компанія розміщує інформацію, зазначену в підпунктах 4-6, 8 п. 7.8 цього Порядку, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 1-3, 7, 9 п. 7.8 цього Порядку, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

7.11. Даний Порядок затверджується рішенням Директора і набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування або до затвердження нової редакції порядку, що регулює аналогічні питання.

7.12. Зміни та доповнення до даного Порядку можуть бути внесені шляхом затвердження їх рішенням Директора Компанії.

7.13. У випадку конфлікту норм Порядку та норм законодавства України, діють норми законодавства України.

7.14. 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 етичної 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: 14027, Чернігівська обл., місто Чернігів, вул. Рокоссовського, будинок 7, перший поверх.

Телефон: 0800213139.

Електронна адреса: info@talion.com.ua.