

ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ (ТРЕБОВАНИЯ ПО ЭТИЧЕСКОМУ ПОВЕДЕНИЮ)

Выдержка из Закона Украины «О потребительском кредитовании» (далее – Закон)

«Статья 25. Требования к взаимодействию с потребителями и другими лицами при урегулировании просроченной задолженности (требования по этическому поведению)

Взаимодействие кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, при урегулировании просроченной задолженности может осуществляться путем:

1) непосредственное взаимодействие (телефонные и видеопереговоры, личные встречи). Проведение личных встреч возможно исключительно с 9 до 19 часов, при условии, что лицо, с которым осуществляется взаимодействие, не возражает против проведения с ним встречи, и предварительно дало согласие на личную встречу во время телефонного разговора или отдельное письменное согласие на это. Место и время встречи подлежат обязательному предварительному согласованию;

2) отправка текстовых, голосовых и других сообщений через средства телекоммуникации, в том числе без привлечения работника кредитодателя, нового кредитора или коллекторской компании путем использования программного обеспечения или технологий;

3) отправка почтовых отправлений с пометкой «Вручить лично» по месту жительства или пребывания или по месту работы физического лица.

2. При первом взаимодействии с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, в рамках урегулирования просроченной задолженности кредитодатель, новый кредитор, коллекторская компания обязаны сообщить:

1) полное наименование кредитора (в случае если взаимодействие осуществляет новый кредитор или коллекторская компания), свое полное наименование, номер телефона для связи и адрес (электронный или почтовый) для переписки;

2) фамилия, собственное имя, отчество (при наличии) лица, осуществляющего взаимодействие с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, или

имя и индекс, с помощью которого кредитор, новый кредитор, коллекторская компания однозначно идентифицируют лицо, осуществляющее взаимодействие или указание об использовании для взаимодействия программного обеспечения, или технологии, если взаимодействие осуществляется без привлечения работника кредитора, нового кредитора или коллекторской компании;

3) правовое основание взаимодействия;

4) размер просроченной задолженности (размер кредита, проценты за пользование кредитом, размер комиссии и других платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом кредита), размер неустойки и других платежей, взимаемых при невыполнении обязательства по договору о потребительском кредите или в соответствии с законом. В случае обращения в соответствии с договором о потребительском кредите к третьим лицам, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, в том числе, к близким лицам, согласно части шестой этой статьи информация о размере просроченной задолженности сообщается только при наличии согласия потребителя на передачу информации о наличии просроченной задолженности таким лицам. Расчет размера просроченной задолженности для коллекторской компании производится кредитором или новым кредитором.

3. Новый кредитор, коллекторская компания по требованию потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя или имущественного поручителя обязаны в течение пяти рабочих дней после первого взаимодействия при урегулировании просроченной задолженности предоставить документы, подтверждающие информацию, указанную в части второй этой статьи (в том числе детальный расчет просроченной задолженности и всех других платежей по каждому платежному периоду и основание их начисления), лично или путем направления письма в адрес (электронный или почтовый) такого лица, или в другой определенный договором о потребительском кредите способ.

Кредитор по требованию потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя или имущественного поручителя обязан в течение семи рабочих дней после первого взаимодействия при урегулировании просроченной задолженности (если иной срок не установлен законом) предоставить документы, подтверждающие информацию, указанную в пункте 4 части второй этой статьи, лично или путем направления письма на указанный в договоре о потребительском кредите адрес (электронный или почтовый), или иным определенным таким договором способом.

Новый кредитор, коллекторская компания не имеет права по собственной инициативе повторно взаимодействовать с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем до момента предоставления подтверждающих документов, предусмотренных абзацем первым настоящей части. Кредитор не имеет права по собственной инициативе повторно взаимодействовать с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем

до момента предоставления подтверждающих документов, предусмотренных абзацем вторым этой части.

Для целей этой части моментом предоставления соответствующих подтверждающих документов является любой из следующих:

1) момент получения кредитором, новым кредитором, коллекторской компанией подтверждения направления потребителю, его близким лицам, представителю, наследнику, поручителю или имущественному поручителю подтверждающих документов – в случае направления таких документов по электронной почте;

2) 23 час 59 минут десятого рабочего дня со дня направления кредитором, новым кредитором, коллекторской компанией рекомендованного почтового отправления с описанием вложения, содержащего соответствующие подтверждающие документы, или момент получения уведомления о вручении указанного почтового отправления, если такое уведомление получено кредитором, новым кредитором, коллекторской компанией ранее указанного 10-дневного срока.

4. Кредитор, новый кредитор, коллекторская компания обязаны осуществлять в установленном Национальным банком Украины порядке фиксирования каждого непосредственного взаимодействия с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие посредством видео- и/или звукозаписывающего технического средства с целью защиты правового интереса участников урегулирования просроченной задолженности. Кредитор, новый кредитор, коллекторская компания обязаны предупредить потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя или третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, о таком фиксировании.

Кредитор, новый кредитор, коллекторская компания обязаны хранить все носители информации, на которых зафиксировано взаимодействие с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие (в том числе с помощью технических средств) в течение трех лет после такого взаимодействия.

Кредитор, новый кредитор, коллекторская компания могут производить обработку исключительно персональных данных потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя или третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, обязанность по обработке которых возложен на них законом, а

также персональных данных, содержащихся в материалах и данных, собранных в процессе взаимодействия при урегулировании просроченной задолженности.

Кредитодателю, новому кредитору, коллекторской компании при урегулировании просроченной задолженности запрещается осуществлять обработку персональных данных третьих лиц, в том числе близких лиц потребителя, которые не дали согласия на обработку их данных, а также таких данных о потребителе, его близких лицах, представителе, наследнике, поручителе или имущественном поручителе, третьих лицах, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие:

- 1) касательно графика его работы;
- 2) касательно места и времени отдыха;
- 3) касательно поездок в пределах и за пределы Украины;
- 4) касательно места и времени встречи с родными, друзьями и другими лицами;
- 5) касательно информации, размещённой в социальных сетях;
- б) касательно состояния здоровья;
- 7) касательно политических взглядов и религиозных убеждений;
- 8) касательно участия в партиях и общественных объединениях;
- 9) фото и видеоматериалов с изображением потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя или имущественного поручителя, третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие (кроме случаев создания, хранения, использования таких фото- и/или видеоматериалов для выполнения предусмотренных законодательством обязанностей, а также случаев создания, хранения, использования таких фото- и/или видеоматериалов на основании письменного согласия потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя или имущественного поручителя, третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие).

5. Кредитодатель, новый кредитор, коллекторская компания, физические и юридические лица, привлеченные на договорных началах кредитодателем, новым кредитором, коллекторской компанией к непосредственному взаимодействию с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем, третьими лицами, взаимодействие с которыми договором о потребительском кредите и дали согласие на такое взаимодействие, обязаны соблюдать требования по взаимодействию с потребителями при урегулировании просроченной задолженности (требования по этическому поведению).

Кредитодателю, новому кредитору, коллекторской компании, физическим и юридическим лицам, привлеченным на договорных началах кредитодателем, новым кредитором, коллекторской компанией к непосредственному

взаимодействию с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем, третьими лицами, договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, при урегулировании просроченной задолженности запрещается:

1) совершать действия, посягающие на личное достоинство, права, свободы, собственность потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя и/или других лиц, которые ставят под угрозу жизнь, здоровье, деловую репутацию указанных лиц, а также использовать угрозы, шантаж, совершать другие незаконные (неправомерные) действия в отношении указанных лиц;

2) вводить потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя, третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, в заблуждение относительно:

а) размера, характера и оснований возникновения просроченной задолженности, а также последствий, наступающих для потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя, третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, в случае невыполнения условий договора о потребительском кредите;

б) передачи вопроса о погашении просроченной задолженности на рассмотрение суда, возможности применения к должнику мер административного и уголовного преследования;

в) принадлежности кредитора, кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании, физических и юридических лиц, привлеченных на договорных началах кредитодателем, новым кредитором, коллекторской компанией к непосредственному взаимодействию с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем, третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие при урегулировании просроченной задолженности, в органы государственной власти и органы местного самоуправления;

3) по собственной инициативе взаимодействовать с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, и/или с их близкими лицами в период с 20 до 9 часов, а также в выходные, праздничные и нерабочие дни;

4) взаимодействовать с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем или третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие,

и/или с их близкими лицами более двух раз в сутки, кроме случаев дополнительного взаимодействия по их собственной инициативе.

Взаимодействие с помощью средств связи считается состоявшимся, если в результате такого взаимодействия лицу передана содержательная информация о размере просроченной задолженности (размер кредита, проценты за пользование кредитом, размер комиссии и других платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом кредита), порядок ее погашения, размер неустойки и других платежей, взимаемых в случае невыполнения обязательств по договору о потребительском кредите или в соответствии с законом;

5) скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или посылается сообщение потребителю, его близким лицам, представителю, наследнику, поручителю, имущественному поручителю, третьим лицам, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, о почтовом адресе или адресе электронной почты, с которого отправляется сообщение, об отправителе почтового или электронного сообщения;

б) использовать функцию (сервис) автоматического дозвона к потребителю, его близким лицам, представителю, наследнику, поручителю, имущественному поручителю, третьим лицам, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, в течение более 30 минут в сутки;

7) использовать на конвертах или сообщениях, направляемых потребителю, его близким лицам, представителю, наследнику, поручителю, имущественному поручителю или третьим лицам, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и дали согласие на такое взаимодействие, изображения, которые могут быть восприняты как таковые, содержащие угрозу, размещать на конвертах или сообщениях сведения, прямо или косвенно указывающие на наличие задолженности, использовать надписи «исполнительный документ», «решение о взыскании», «уведомление о выселении» и т.п., а также наименование органов государственной власти, в том числе число лиц, осуществляющих полномочия в сфере принудительного исполнения решений;

8) каким-либо образом сообщать третьим лицам (кроме лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие) о задолженности потребителя или осуществлять взаимодействие с этими лицами таким образом, чтобы им стала известна или могла стать известной информация о задолженности потребителя, кроме случаев взаимодействия с лицом, в отношении которого потребитель дал согласие на передачу ему информации о наличии просроченной задолженности, а также других случаев, предусмотренных законом;

9) требовать от потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя, а также его работодателя и/или других

лиц принять на себя обязательство по просроченной задолженности, если иное не предусмотрено договором о потребительском кредите или законом;

10) совершать действия, причиняющие вред репутации, в том числе деловой репутации, потребителя, его близких лиц, представителя, наследника, поручителя, или угрожать совершением таких действий;

11) требовать погашения задолженности другим способом, чем предусмотрено договором о потребительском кредите или законом;

12) по собственной инициативе каким-либо образом взаимодействовать с потребителем или его близкими лицами, если потребитель в письменном виде путем предоставления всех должным образом оформленных подтверждающих документов сообщил, что его интересы при урегулировании просроченной задолженности представляет его представитель;

13) проводить личные встречи с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем, третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, без предварительного согласования таких встреч соответствующим лицом;

14) каким-либо образом взаимодействовать по поводу заключенного потребителем договора о потребительском кредите с лицами (кроме потребителя, его представителя, наследника, поручителя, имущественного поручителя), которые не дали согласия на такое взаимодействие.

Национальный банк Украины в случае выявления существования практики урегулирования просроченной задолженности, нарушающей права и законные интересы потребителей, их близких лиц, представителей, наследников, поручителей или имущественных поручителей, третьих лиц, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и дали согласие на такое взаимодействие в рамках своей компетенции устанавливает дополнительные требования по взаимодействию с потребителями при урегулировании просроченной задолженности (требования по этическому поведению).

6. Кредитодатель, новый кредитор, коллекторская компания имеет право для донесения до потребителя информации о необходимости выполнения обязательств по договору о потребительском кредите при урегулировании просроченной задолженности взаимодействовать с третьими лицами, персональные данные которых переданы кредитодателю, новому кредитору, коллекторской компании потребителем в процессе заключения, исполнения и прекращения договора о потребительском кредите. Обязанность получения согласия таких третьих лиц на обработку их персональных данных к передаче таких персональных данных кредитодателю, новому кредитору, коллекторской компании возлагается на потребителя.

Форма информационного сообщения, посредством которой потребителем осуществляется передача персональных данных третьих лиц при заключении договора о потребительском кредите, должна содержать уведомление об уголовной ответственности, предусмотренной статьей 182 Уголовного кодекса

Украины, за незаконный сбор, хранение, использование, распространение конфиденциальной информации о третьих лицах.

Если при первом взаимодействии кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании с таким третьим лицом, оно выразило запрет на осуществление обработки персональных данных, кредитодатель, новый кредитор, коллекторская компания обязаны немедленно прекратить осуществление такой обработки. В случае если урегулирование просроченной задолженности в интересах кредитодателя нового кредитора одновременно осуществляют несколько коллекторских компаний, кредитодатель, новый кредитор обязан безотлагательно сообщить о запрете третьего лица на осуществление обработки его персональных данных всем таким коллекторским компаниям с целью немедленного прекращения ими обработки персональных данных указанного лица при урегулировании просроченной задолженности по такому договору о потребительском кредите.

7. Действия, которые от имени кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании совершаются третьими лицами, привлеченными на договорных началах кредитодателем, новым кредитором, коллекторской компанией к непосредственному взаимодействию с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем или имущественным поручителем, с которыми предусмотрена договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие при урегулировании просроченной задолженности, считаются совершенными таким кредитодателем, новым кредитором, коллекторской компанией

8. Запрещается возлагать на потребителя обязанность по оплате/возмещению расходов на осуществление урегулирования просроченной задолженности. Расходы на урегулирование просроченной задолженности, кроме оплаты обязательств по договору о потребительском кредите или другому договору, предусмотренному статьей 3 настоящего Закона, осуществляются исключительно за счет средств кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании.

9. По инициативе кредитодателя, нового кредитора, коллекторской компании или третьего лица, действующего от их имени и/или в их интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие способом, предусмотренным пунктом 1 части первой этой статьи (непосредственное взаимодействие), с потребителем, его близкими лицами, представителем, наследником, поручителем, имущественным поручителем, третьими лицами, взаимодействие с которыми предусмотрено договором о потребительском кредите и которые дали согласие на такое взаимодействие, с момента получения документов, свидетельствующих, что такое лицо:

- 1) является недееспособным лицом или лицом, ограниченным в дееспособности;
- 2) находится на стационарном лечении в заведении здравоохранения;
- 3) является лицом с инвалидностью I группы;

4) является несовершеннолетним лицом.

В случае непредоставления документов, подтверждающих наличие обстоятельств, предусмотренных этой частью, их наличие считается неподтвержденным.

Общество, в случае уступки права требования по договору новому кредитору и/или привлечения к урегулированию просроченной задолженности, коллекторской компании, уведомляет потребителя финансовых услуг в течение 10 рабочих дней с даты уступки права требования по договору новому кредитору или привлечению коллекторской компании к урегулированию просроченной задолженности, способом, определенный частью первой статьи 25 Закона и предусмотренный договором, о таком факте и о передаче персональных данных потребителя, а также предоставляет информацию о новом кредиторе или коллекторской компании (объем информации, предоставляемой потребителю, определен ч. 1 ст. 18 Закона) .

В случае, если интересы потребителя, при урегулировании просроченной задолженности, перед кредитором, новым кредитором и/или коллекторской компанией будет представлять его уполномоченный представитель, потребитель должен в письменном виде уведомить об этом кредитора и/или нового кредитора, или коллекторскую компанию путем предоставления всех надлежащим образом оформленных подтверждающих документов, что интересы при урегулировании просроченной задолженности представляет его уполномоченный представитель.