

Затверджено
Рішенням Учасника ТОВ «СЕНТ ПРО»
від 04.03.2025 № 04-03

**ВИМОГИ ТОВ «СЕНТ ПРО»
щодо взаємодії із Позичальником (Боржником) та іншими особами при
врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором,
ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТОВ «СЕНТ ПРО»
із Позичальником (Боржником) при врегулюванні простроченої
заборгованості, повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або
колекторської компанії про те, що інтереси споживача
фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості
представляє його уповноважений представник
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ).**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Вимоги щодо взаємодії із Позичальником (Боржником) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором (Вимоги до етичної поведінки) (далі - Вимоги до етичної поведінки) розроблені відповідно до вимог Цивільного кодексу України, Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів». Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про запобігання корупції» та інших нормативно-правових актів у сфері регулювання ринків фінансових послуг.

1.2. Ці Вимоги до етичної поведінки регулюють відносини між працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» (далі – Товариство) та Позичальником (Боржником), що виникають у зв'язку з врегулюванням простроченої заборгованості за Кредитним договором.

1.3. Ці Вимоги до етичної поведінки визначають права та обов'язки Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками) за Кредитним договором; вимоги щодо взаємодії працівників по роботі із простроченою заборгованістю Товариства із Позичальниками (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості за Кредитним договором (вимоги до етичної поведінки), шляхи здійснення такої взаємодії, у тому числі під час першої взаємодії (комунікації) зі Позичальником (Боржником), після першої взаємодії (комунікації), повторної взаємодії (комунікації) з врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, правила взаємодії/комунікації, заборони здійснення обробки персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника (Боржника), тощо.

1.4. Ці Вимоги до етичної поведінки прийняті Товариством з метою їх неухильного застосування та дотримання як працівниками, які здійснюють врегулювання підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Товариства, так і іншими посадовими особами Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)), при вчиненні дій, спрямованих на врегулювання простроченої заборгованості.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

2.1. **Врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані працівниками Товариства, заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника (Боржника), який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

2.2. Колекторська компанія - колекторська компанія - юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості;

2.3. Кредитодавець - фінансова установа – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЕНТ ПРО» (код ЄДРПОУ 43580771), яке здійснює врегулювання простроченої заборгованості зі Споживачем (Боржником).

2.4. Позичальник (Боржник) - це Позичальник (фізична особа), з яким Кредитодавець уклав Договір або Кредитний договір та який перед Кредитодавцем має невиконане грошове зобов'язання за Договором або Кредитним договором.

2.5. Заборгованість - несплачена сума кредиту, а також нараховані, але не сплачені проценти за користування Кредитом, комісії (за наявності), а також суми неустойки (штрафи, пені) та інших платежів (за наявності) за порушення зобов'язань Позичальника за Договором (в разі порушення зобов'язань за Договором та, якщо інше не деталізовано у Договорі).

2.6. Близькі особи - це члени сім'ї Позичальника (Боржника), а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.

2.7 Невизначені цими Вимогами до етичної поведінки терміни вживаються згідно чинного законодавства України.

3. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ

3.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється в суворій відповідності з чинними нормативно-правовими актами України та локальними актами, прийнятими в межах Товариства.

3.2. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України.

3.3. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством України, беруть на себе співробітники Товариства, візуючи шляхом підписання, при прийомі на роботу, відповідного документу.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КРЕДИТОДАВЦЯ ПРИ РОБОТІ ІЗ КОЛЕКТОРСЬКИМИ КОМПАНІЯМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

4.1. Кредитодавець має право:

- залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Дії, які від імені Кредитодавця вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений Кредитодавцем з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним;

- звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування», з метою інформування про необхідність виконання Позичальником (Боржником) зобов'язань за Кредитним договором, якщо таке право прямо передбачено умовами Кредитного договору;

- для донесення до Позичальника (Боржника) інформації про необхідність виконання зобов'язань за Кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитодавцю Позичальником (Боржником) у процесі укладення, виконання та припинення Кредитного договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитодавцю покладається на Позичальника (Боржника). Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальником (Боржником) здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні Кредитного договору, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

4.2. Кредитодавець зобов'язаний:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Позичальниками (Боржниками);

- працювати відкрито, прозоро та фахово, використовуючи законні, лояльні та передові методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цими Вимогами до етичної поведінки;
- повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України;
- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким Кредитним договором;
- фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися цих Вимог щодо взаємодії із Позичальниками (Боржниками) під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);
- розмістити на власному веб-сайті, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із Позичальниками (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України; колекторська компанія зобов'язана розмістити на власному веб-сайті (веб сайтах), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) (у разі якщо колекторська компанія є небанківською фінансовою установою) інформацію про вимоги щодо взаємодії із Позичальниками (Боржниками) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки) у порядку та строки та за формою, що визначені Національним банком України.

5. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ТА ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛУ ПО РОБОТІ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ КРЕДИТОДАВЦЯ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (БОРЖНИКАМИ) ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ЗА КРЕДИТНИМИ ДОГОВОРАМИ (ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

5.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний враховувати, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування в трудових відносинах, та і після їх завершення.

5.2. Кожен працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

- добросовісно виконувати свої професійні обов'язки;
- дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;
- отримуватися загальноприйнятних форм ввічливості в безпосередніх контактах, при взаємодії з Позичальниками (Боржниками);
- намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію і рівень знань;
- дотримуватися законодавства України щодо вимог до взаємодії із Позичальником (Боржником) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог до етичної поведінки);
- забезпечувати відповідальне, шанобливе ставлення до всіх категорій Позичальників (Боржників) та третіх, близьких осіб Позичальника (Боржника), із повним дотримання вимог щодо етичної поведінки.

5.3. При здійсненні дій/заходів, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця, зобов'язаний діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

5.4. Шляхи взаємодії/комунікації працівників підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором або Кредитним договором та **які надали згоду на таку взаємодію (згідно Додатку №1):**

- 1) безпосередня взаємодія (телефонні та відео-переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей (виїзд до Позичальника (Боржника) 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 працівників Кредитодавця 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.

5.5. Під час першої взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний:

1) на початку розмови повідомити повне найменування Кредитодавця, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) назвати своє прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), особи яка здійснює взаємодію із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;

3) стисло донести до Позичальника (Боржника) правову підставу взаємодії (номер Договору, дату укладення Договору);

4) повідомити розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, та за наявності 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 Кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Кредитного договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника (Боржника) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

5.6. Працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця на вимогу Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця зобов'язаний повідомити про це свого безпосереднього керівника з метою формування відповідного пакету документів. Після отримання відповідної вимоги протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, представникам, спадкоємцям надаються документи, що підтверджують інформацію про 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 Кредитним договором, особисто або

шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), шляхом надсилання відповідного повідомлення сучасними засобами зв'язку (в т.ч. месенджерами Viber, WhatsApp та іншими) або в інший визначений таким договором спосіб.

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

- 1) момент отримання Кредитодавцем підтвердження направлення Позичальнику (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю 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.

Якщо під час першої взаємодії працівника підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, працівник зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки та внести відповідні зміни до інформації щодо взаємодії із такою третьою особою.

5.7. Під час наступної взаємодії з Позичальником (Боржником) працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця повинен дотримуватися наступних правил:

- 1) зобов'язаний на початку розмови повідомляти повне найменування Кредитодавця, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) зобов'язаний представитися, назвати своє прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), який здійснює взаємодію із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначає про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитодавця;
- 3) зобов'язаний попередити Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;

- 4) стисло доносити до Позичальника (Боржника) правову підставу взаємодії (номер Договору, дата укладення Договору);
- 5) повідомляти 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 Кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до Кредитного договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника (Боржника) на передачу інформації про наявність простроченої, заборгованості таким особам;
- 6) встановлювати особисту ситуацію Позичальника (Боржника), визначити його готовність до взаємодії та всю інформацію, необхідну для планування наступного етапу дій по врегулюванню заборгованості;
- 7) в разі доцільності і можливості брати до уваги прохання Позичальника (Боржника) про телефонну розмову або особисту зустріч у час і місці, зручному для нього;
- 8) при можливості вести взаємодію/спілкування/комунікацію з Позичальником (Боржником) тим працівником підрозділу по роботі з простроченою заборгованістю Кредитодавця, з яким Позичальник (Боржник) ефективно співпрацював раніше або висловлював побажання взаємодіяти;
- 9) при проведенні особистої зустрічі працівник підрозділу по роботі з простроченою заборгованістю Кредитодавця зобов'язаний вести розмову спокійно і тактовно;
- 10) зобов'язаний здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором або Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором або Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), Кредитодавець зобов'язаний зберігати протягом трьох років після такої взаємодії.

5.8. Працівнику підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця при врегулюванні простроченої заборгованості ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ (є неприпустимим) здійснювати обробку персональних

даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника (Боржника), які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором 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 Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним Договором та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для використання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

5.9. Працівники підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю **Кредитодавця**, які залучені до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, **зобов'язані дотримуватися** цих Вимог щодо взаємодії із Споживачами (Боржниками) під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

5.10. Працівникам підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю **Кредитодавця**, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, які здійснюють безпосередню взаємодію із Позичальником (Боржником), його близькими особами, представником, спадкоємцем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором **та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** (є неприпустимим):

- 1) здійснювати/вчиняти дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця 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;

2) використовувати силу, насильство, погрози, здійснювати незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Позичальника (Боржника) та/або його представників та/або членів його сімей;

3) вводити Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості. а також наслідків, що настануть для Позичальника (Боржника), його близьких осіб, представника, спадкоємця, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором або Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору або Кредитному договору;

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

в) належності Кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Кредитодавцем, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

4) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником (Боржником), 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;

5) взаємодіяти із Позичальником (Боржником), 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;

б) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику (Боржнику), 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;

7) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника (Боржника), 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;

8) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику (Боржнику), 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;

9) 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 Позичальника (Боржника) 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;

10) вимагати від Позичальника (Боржника), 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;

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

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

13) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником (Боржником) 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;

14) проводити особисті зустрічі із Позичальником (Боржником), 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;

15) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником (Боржником) договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

16) **не допускається** з ініціативи працівника підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця **взаємодія** із Позичальником (Боржником), спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (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:**

- 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, їх наявність вважається непідтвердженою.

5.11. Кредитодавець у своїй господарській діяльності не вдається до погроз, телефонного терору, не здійснює жодного, будь-якого емоційного, морального та/або психологічного тиску на Позичальника (Боржника) та/або їх контактних, близьких (третіх) осіб, не займається залякуванням, не займається вимаганням сплати ані Позичальника (Боржника) ані його контактних, близьких (третіх) осіб.

5.12. **Кожен працівник підрозділу по роботі із простроченою заборгованістю Кредитодавця, інші посадові особи Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)) несе відповідальність за:**

- неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією;
- недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, інструкцій, цих Вимог до етичної поведінки, тощо;
- вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного тощо);
- **недотримання та/або невиконання цих Вимог щодо етичної поведінки несуть повну персональну відповідальність (в т.ч. у вигляді штрафу за кожен такий проступок).**

За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника **може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).**

6. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЩОДО ПОВІДОМЛЕННЯ КРЕДИТОДАВЦЯ, НОВОГО КРЕДИТОРА ТА/АБО КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ ПРО ТЕ, ЩО ІНТЕРЕСИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ ПРЕДСТАВЛЯЄ ЙОГО УПОВНОВАЖЕНИЙ ПРЕДСТАВНИК

6.1. Повідомлення Кредитодавця про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник (відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування»), здійснюється наступним чином:

6.1.1 Споживач фінансових послуг повинен письмово звернутися до Компанії із заповненою **Заявою-Повідомленням** (згідно **Додатку №2**) та надати наступний пакет документів:

6.1.2. Якщо представником Споживача є фізична особа (не адвокат) необхідно надати: оригінал довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів Споживача його уповноваженим представником. Якщо представником Споживача є адвокат: надаються документи, які у встановленому чинним законодавством порядку, підтверджують повноваження адвоката як представника Споживача.

6.1.3. Документи, які надаються в обов'язковому порядку для будь-якого представника:

- Копію паспорту (всіх сторінок із відмітками) та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) Споживача та уповноваженого представника. При наявності у Клієнта, його уповноваженого представника ID-картки в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за Формою, встановленою чинним законодавством України.
- Заяву-згоду на обробку персональних даних уповноваженого представника (згідно **Додатку №3**).
- Заяву уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним (згідно **Додатку №4**).

7. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ТА ДОПОВНЕНЬ ДО ЦИХ ВИМОГ

7.1. Ці Вимоги до етичної поведінки затверджуються наказом Директора Товариства.

7.2. У випадку, якщо Національний банк України у межах своєї компетенції встановить додаткові вимоги до взаємодії із Позичальником (Боржником) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки) та/або будуть внесені зміни та/або доповнення до законодавства України, тоді Кредитодавець зобов'язується у строк передбачений чинним законодавством України забезпечити внесення відповідних змін та/або доповнень до цих Вимог до етичної поведінки.

7.3. З метою забезпечення дотримання актуальності цих Вимог щодо етичної поведінки при врегулювання простроченою заборгованості посадові особи Товариства доводять до відома інших працівників інформацію про зміни та здійснюють внесення відповідних змін та/або доповнень, шляхом викладення цих Вимог щодо етичної поведінки в новій редакції.

Додаток №1 - ЗРАЗОК: Заява-згода, надається третіми особами Споживача (близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами) Кредитодавцю на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості за кредитним договором, укладеним із Споживачем.
!!ВАЖЛИВО: заяву-згоду на взаємодію заповнює вищевказана Третя особа.

Директору ТОВ «СЕНТ ПРО»

ПІБ третьої особи _____

паспортні данні: номер _____ серія _____

виданий _____

дата видачі _____ РНОКПП: _____

телефон: +38(0__) _____

електронна пошта _____ @ _____

адреса для листування: _____

ЗАЯВА-ЗГОДА

**на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості
на виконання вимог Закону України «Про споживче кредитування»**

Я, _____,
(повністю ПІБ)

(далі – третя особа), надаю свою згоду ТОВ «СЕНТ ПРО» (код ЄДРПОУ 43580771, (далі – Товариство) на взаємодію зі мною, як із третьою особою, при врегулюванні _____ простроченої _____ заборгованості _____ за

_____,
(кредитний договір, вказати його номер і дату)
 укладеному між Товариством та _____,

(повністю ПІБ позичальника)

також надаю згоду на повідомлення мені, як третій особі, яка не є стороною договору, інформації про укладення позичальником договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та/або її розмір, на інформування (передачу інформації) про необхідність виконання позичальником зобов'язань за договором, із дотриманням вимог статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Також підтверджую, що я повідомлений Товариством про включення моїх персональних даних до бази персональних даних Товариства, а також мені повідомлено про мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

Дана Заява-Згода на взаємодію підписана мною власноручно.

 Дата

 Підпис

 ПІБ третьої особи

Додаток №2 - ЗРАЗОК: Заява-повідомлення, яку надає Споживач Кредитодавцю про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє уповноважений представник. !!ВАЖЛИВО: заяву заповнює Клієнт.

Директору ТОВ «СЕНТ ПРО»

ПІБ Клієнта _____

паспортні данні: номер _____ серія _____

виданий _____

дата видачі _____ РНОКПП: _____

телефон: +38(0__) _____

електронна пошта _____@_____

адреса для листування: _____

ЗАЯВА-ПОВІДОМЛЕННЯ

Прошу всю комунікацію щодо врегулюванні простроченої заборгованості по укладеному між мною та ТОВ «СЕНТ ПРО» (надалі – Кредитодавець) за Договором № _____ від _____._____ 20__ р. (далі – Договір), проводити через мого уповноваженого представника, а саме: _____

(повністю ПІБ, РНОКПП уповноважено представника)

Погоджуюсь та надаю Кредитодавцю свою згоду, що у разі відсутності шляхів зв'язку (комунікації) з уповноваженим представником, Кредитодавець має право зв'язуватися та взаємодіяти при врегулюванні простроченої заборгованості по Договору з третіми особами, чії контактні дані надавалися мною при укладенні Договору.

Додатки:

1. Оригінал довіреності, засвідченої _____._____ 20__ р приватним нотаріусом _____ (назва нотаріального округу)

нотаріального округу _____ (ПІБ нотаріуса) за реєстровим номером _____

(Якщо представником Споживача є фізична особа (не адвокат) необхідно надати)

1. Оригінал довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів Споживача його уповноваженим представником.

(Якщо представником Споживача є адвокат)

2. Копія Паспорту.

3. Копія документа з даними про реєстраційний номер облікової картки платника податків уповноваженого представника.

4. Заяву-згоду на обробку персональних даних уповноваженого представника від _____._____ 20__ р.

5. Заяву уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним від _____._____ 20__ р.

Дата

Підпис

ПІБ Клієнта

Додаток №3 - ЗРАЗОК: Заява-згоду, Уповноваженого представника Споживача на обробку персональних даних

ЗАЯВА-ЗГОДА

на обробку персональних даних уповноваженого представника

Я, _____, РНОКПП _____,
(ПІБ уповноважено представника)

Паспорт: Номер _____ Серія ____ Виданий _____
_____ 20__ року

(надалі – уповноважений представник), на виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних», даю свою безумовну та безвікличну згоду, ТОВ «СЕНТ ПРО», код ЄДРПОУ 43580771 (надалі – Кредитодавець) на: збирання/отримання, систематизацію, накопичення, зберігання, обробку, уточнення (оновлення, зміну), використання, розповсюдження (передачу), знеособлення, блокування та знищення моїх персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи Базы персональних даних клієнтів Кредитодавця, а також на передачу інформації, поданої Споживачем (Позичальником) до Кредитодавця третім особам, які займаються діяльністю у сфері сприяння в отриманні споживчих кредитів, колекторським компаніям.

Підтверджую, що я повідомлений Кредитодавцем про включення моїх персональних даних до бази персональних даних, а також мені повідомлено мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким мої персональні дані надаються. Я підтверджую, що надана мною згода на обробку моїх персональних даних не вимагає здійснення Кредитодавцем повідомлень про передачу моїх персональних даних третім особам згідно з нормами ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних». Клієнту повідомлена мета збору та обробки його персональних даних.

Дана Заява-Згода підписана мною власноручно та надана на невизначений строк.

Дата

Підпис

ПІБ уповноваженого представника

Додаток №4 - ЗРАЗОК: Заява уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним

Директору ТОВ «СЕНТ ПРО»

ПІБ _____

паспортні данні: номер _____ серія _____

виданий _____

дата видачі _____ РНОКПП: _____

телефон: +38(0__) _____

електронна пошта _____ @ _____

адреса для листування: _____

ЗАЯВА

Прошу всю комунікацію щодо врегулюванні простроченої заборгованості по Договору № _____ від __. _____ 20__ (далі – Договір), що укладений із

(ПІБ, РНОКПП Позичальника),

уповноваженим представником якого я є, проводити через наступні канали зв'язку:

1. Листування: за адресою реєстрації, проживання та місця моєї роботи

2. Телефонні переговори за наступними телефонами:

А) _____

Б) _____

3. Електронне листування: _____

(вказати адресу електронної пошти уповноваженого представника)

Цим я безумовно та безвідклично приймаю на себе всі ризики, пов'язані з обранням такого шляху отримання електронного листування, в тому числі але не виключно ризики, пов'язані із заволодінням поштовою скринькою та/або доступом до моєї електронної пошти сторонніми особами та/або зміною паролів до сайту та/або акаунту без мого відома та/або до компрометації (злому або отримання доступу) до моєї поштової скриньки та/або моєї електронної пошти третіми особами та/або розкраданням інформації та/або ризик вірусної атаки та/або фішингу та/або онлайн шахрайства та/або ризик спам-атаки та/або шпигунських програм та/або ризики втрати контролю над моєю поштовою скринькою та/або моєю електронною поштою з будь-яких інших причин.

Цим я також безумовно та безвідклично погоджується з тим, що Кредитодавець звільняється від будь-якої відповідальності, пов'язаної з вказаними вище ризиками, а також у випадках збоїв, що можуть виникнути в телекомунікаційних та/або енергетичних мережах та/або дію шкідливих програм, а також за несумлінні дії третіх осіб та/або за збиток/упущену вигоду, заподіяну мені в результаті

неможливості використання моєї поштової скриньки та/або моєї електронної пошти з будь-яких інших підстав.

У разі зміни контактних даних по мені та будь-якого із каналу зв'язку зобов'язуюсь в 5-ти денний строк надати Кредитодавцю оновлені дані.

Додатки:

1. Копія Паспорту.
2. Документ, з даними про реєстраційний номер облікової картки платника податків .

Дата

Підпис

ПІБ