

Порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення Банку та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник

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

Взаємодія Банку та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг, 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 (далі – інші особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».

1.1 Взаємодія Банку та колекторської компанії зі споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом:

- 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;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, зокрема без залучення працівника банку або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

1.2 Під час першої взаємодії зі споживачем, іншими особами, в межах врегулювання простроченої заборгованості банк або колекторська компанія повідомляють:

- повне найменування банку (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону

для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію зі споживачем, іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого банк або колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника банку чи колекторської компанії;
- правову підставу взаємодії;
- розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється банком.

1.3 Колекторська компанія на вимогу споживача, інших осіб надає протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості документи, що підтверджують вищезазначену інформацію, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Банк на вимогу споживача, інших осіб протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості та інших платежів, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб. Колекторська компанія/банк за власною ініціативою повторно не взаємодіє зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів.

1.4 Банк/колекторська компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу. Банк/колекторська компанія попереджає споживача, інших осіб, про таке фіксування. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії. Банк/колекторська компанія здійснює обробку виключно персональних даних споживача,

його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості. Банк/колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, зокрема близьких осіб споживача, які не надали згоду на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію щодо: графіка його роботи; місця та часу відпочинку; поїздок у межах та за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; інформації, розміщеної в соціальних мережах; стану здоров'я; політичних поглядів та релігійних переконань; членства в партіях та громадських об'єднаннях; фото- та відеоматеріалів із зображенням споживача, інших осіб.

1.5 Банку/колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- вводити споживача або інших осіб, в оману щодо:
 - 1) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, інших осіб, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
 - 2) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
 - 3) належності Банку, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Банком/колекторською компанією до безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- із власної ініціативи взаємодіяти зі споживачем, іншими особами в період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти зі споживачем, іншими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;
- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, зокрема осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- вимагати від споживача, інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, зокрема діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти зі споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при

врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

- проводити особисті зустрічі зі споживачем, іншими особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- будь-яким чином взаємодіяти щодо укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоду на таку взаємодію.

1.6 Банк/колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Банку/колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Банку/колекторській компанії покладається на споживача. Якщо під час першої взаємодії Банку/колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Банк або колекторська компанія негайно припиняють здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Банку одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Банк невідкладно повідомляє 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 договором про споживчий кредит.

- З ініціативи Банку/колекторської компанії не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія зі споживачем, іншими особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа: є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності; перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я; є особою з інвалідністю I групи; є неповнолітньою особою. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Банку чи колекторської компанії було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги

щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Банк про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

- за адресою для листування вул. Набережна Перемоги, 30, м. Дніпро, 49094, Україна;
- цілодобова підтримка клієнтів 3700;
- чат «Допомога Онлайн» (вебверсія або мобільний додаток Приват24);
- відділення ПриватБанку;
- сайт privatbank.ua, меню «Скарги та пропозиції».

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

Повідомлення Банку та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Банку та/або колекторській компанії всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Банку для листування (вул. Набережна Перемоги, 30, м. Дніпро, 49094, Україна) та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості (міститься у відомостях про колекторську компанію).