

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом Голови Повного Товариства
«І Ломбард»
ТОВ «Взаємодопомога.» і Компанія»
від 05.01.2024 № 1/2024
Сергій БУДИЦЬКИЙ

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК, СПОСІБ ТА УМОВИ ВРЕГУЛЮВАННЯ
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ, ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА
ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В
ТОМУ ЧИСЛІ І НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ ТА
ПОГАСЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
У ПОВНОМУ ТОВАРИСТВІ «І ЛОМБАРД»
ТОВ «ВЗАЄМОДОПОМОГА.» І КОМПАНІЯ»**

(НОВА РЕДАКЦІЯ)

**Київ
2024**

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок, спосіб та умови врегулювання простроченої заборгованості, відступлення права вимоги за договором про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту та погашення простроченої заборгованості у Повному Товаристві «І Ломбард» ТОВ «Взаємодопомога.» і Компанія» (далі – Положення) встановлює єдиний порядок взаємодії із клієнтами-споживачами фінансових послуг щодо порядку, способу та умов врегулювання простроченої заборгованості, відступлення права вимоги за договором про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, а також погашення простроченої заборгованості у Повному Товаристві «І Ломбард» ТОВ «Взаємодопомога.» і Компанія» (далі - Товариство).

1.2. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про захист прав споживачів» та Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79.

I. ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО НАДАННЯ КОШТІВ У ПОЗИКУ, В ТОМУ ЧИСЛІ І НА УМОВАХ ФІНАНСОВОГО КРЕДИТУ НОВОМУ КРЕДИТОРУ ТА УМОВИ, ЗА ЯКИХ ТОВАРИСТВО РОЗПОЧИНАЄ ДІЯЛЬНІСТЬ ІЗ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

1.1. Товариством не здійснюються заходи щодо відступлення права вимоги за договором про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (далі – договір фінансового кредиту) новому кредитору.

1.2. Товариство не співпрацює з колекторськими компаніями щодо врегулювання простроченої заборгованості із своїми клієнтами-споживачами фінансових послуг.

1.3. За умови загрози наявності простроченого боргу за договором фінансового кредиту Товариство здійснює відповідний порядок взаємодії з клієнтами-споживачами фінансових послуг.

II. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ-СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

2.1. Взаємодія Товариства із клієнтом-споживачем фінансових послуг, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно у робочі години відповідного відокремленого підрозділу Товариства, за умови що клієнт-споживач фінансових послуг, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації.

2.2. Під час взаємодії із клієнтом-споживачем фінансових послуг, в рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник Товариства зобов'язаний повідомити:

1) правову підставу взаємодії;

2) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом), розмір пені (у разі її застосування).

2.3. Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних клієнта-споживача фінансових послуг, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

2.4. Товариству забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб клієнта-споживача фінансових послуг, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про клієнта-споживача фінансових послуг, його

близьких осіб 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 клієнта-споживача фінансовий послуг,

його близьких 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 клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб.

2.5. Товариству, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких 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 клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб, у разі невиконання умов договору про фінансовий кредит;

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

в) належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із клієнтом-споживачем фінансових послуг, його близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із клієнтом-споживачем фінансових послуг, його 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 пені), порядок погашення;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту-споживачу фінансових послуг, його близьким 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 клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються клієнту-споживачу фінансових послуг, його близьким 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) вимагати від клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про фінансовий кредит або законом;

9) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації,

клієнта-споживача фінансових послуг, його близьких осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;

10) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про фінансовий кредит або чинним законодавством України;

11) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із клієнтом-споживачем фінансових послуг або його близькими особами, якщо клієнт-споживач фінансових послуг письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

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

2.7. Забороняється покладати на клієнта-споживача фінансових послуг обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про фінансовий кредит, здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства.

4. З ініціативи Товариства, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія, із клієнтом-споживачем фінансових послуг, його близькими 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, їх наявність вважається непідтвердженою.

ІІІ. ПОРЯДОК ТА УМОВИ ВЗАЄМОДІЇ З УПОВНОВАЖЕНИМ ПРЕДСТАВНИКОМ КЛІЄНТА-СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО ДІЄ В ІНТЕРЕСАХ КЛІЄНТА-СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА

3.1. Особа, яка є законним представником клієнта-споживача фінансових послуг Товариства, під час взаємодії із працівниками Товариства має право повідомити, що з моменту останньої їх взаємодії інтереси клієнта-споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представлятимуться ним особисто.

3.2. Спосіб повідомлення уповноваженим представником про представлення інтересів клієнта-споживача фінансових послуг відбувається наступним шляхом:

1) повідомлення електронними засобами листування (електронною поштою, sms-повідомленням у месенджери для обміну повідомленнями, що передбачають можливість надсилання електронних копій документів (фото, сканкопії, документи у форматі word/pdf) тощо) про даний факт, із обов'язковим наданням підтверджуючих документів;

2) повідомлення шляхом здійснення телефонного дзвінка, з наступним направленням підтверджуючих документів представництва електронною поштою та/або sms-повідомленням у месенджери для обміну повідомленнями, що передбачають можливість надсилання електронних копій документів (фото, сканкопії, документи у форматі word/pdf) тощо.

3) направлення поштових звернень та підтверджень представництва із позначкою "Вручити особисто" за місцем реєстрації Товариства (02094, м. Київ, вул. Магнітогорська, буд. 1).

4) будь-яке звернення викладається та направляється із дотриманням вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян».

3.3. Розгляд звернення, де уповноваженим представником повідомлено про здійснення врегулювання простроченої заборгованості від імені та/або в інтересах клієнта-споживача фінансових послуг Товариства розглядається як звичайне звернення, що не потребує

першочергового розгляду, якщо це не суперечить вимогам статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

3.4. Відповідь на звернення надається у встановлений статті 20 Закону України «Про звернення громадян» термін, а саме, упродовж 30 календарних днів з дня отримання такого звернення.

IV. ПОРЯДОК І СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТОВАРИСТВУ

4.1. Погашення діючої заборгованості Товариству відбувається у передбачений договором про фінансовий кредит спосіб.

4.2. У разі надання відмови клієнта-споживача фінансових послуг від виконання вимог договору фінансового кредиту, в частині повернення суми кредиту та відсотків по ньому у відповідності до вимог договору фінансового кредиту, та/або невиконання клієнтом-споживачем фінансових послуг, у визначений договором фінансового кредиту строк, умов, в частині повернення суми кредиту та відсотків по ньому Товариства здійснює дії щодо задоволення своїх вимог шляхом набуття на предмет застави права власності та/або його реалізації. Товариство набуває право звернення стягнення на предмет застави на наступний день після закінчення строку фінансового кредиту або відмови клієнта-споживача фінансових послуг від погашення заборгованості. Спосіб звернення стягнення на предмет застави обирається Товариством на свій власний розсуд.

4.3. При цьому, зобов'язання клієнта-споживача фінансових послуг, при зверненні стягнення на предмет застави, відповідно до умов договору фінансового кредиту, обмежуються вартістю предмета застави, визначеною у договорі фінансового кредиту.

V. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ТА ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТОМ-СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ІНШОЮ ОСОБОЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

5.1. Товариство припиняє взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості клієнта-споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

5.2. Взаємодія із клієнтом-споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

5.3. Згода клієнта-споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

5.4. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про фінансовий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

5.5. Працівник Товариства, під час проведення особистої зустрічі із клієнтом-споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Товариства (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг клієнтам-споживачам фінансових послуг);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи клієнта-споживача фінансових послуг, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

5.6. Працівник Товариства, зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

VI. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Це Положення набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду у

разі зміни вимог законодавства, що регулює питання, у ньому визначені.

6.2. У разі невідповідності будь-якої частини Положення чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Положення буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України.

6.3. Положення обов'язкове для розміщення на офіційному вебсайті Товариства.