

**ПОРЯДОК ТА УМОВИ
ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ
ТОВ «ФК «ЧОРНИЙ ЛЕБІДЬ»
З БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ**

ЗМІСТ:

1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
2. ОСНОВНА ЧАСТИНА	5
3. ПОРЯДОК ТА СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	9
4. ПОРЯДОК ТА НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА З БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ.....	10

1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

Товариство – ТОВ «ФК «Інвестиційні рішення та стратегії»

Близькі особи – 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 Боржника

Боржник (Позичальник, Клієнт) – фізична особа, яка уклала договір про споживчий кредит

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

Відповідальний працівник Товариства – працівник Товариства, до функціональних обов'язків якого належить робота зі стягнення простроченої заборгованості

Відступлення права вимоги – угода, за якою Кредитодавець передає своє право щодо боргу іншій особі новому кредитору.

Врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані Товариством, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит.

Інші особи (для взаємодії при роботі з врегулювання Простроченої заборгованості) – Близькі особи та/або представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію

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

Кредит (споживчий кредит) – грошові кошти, що надаються Боржнику (Позичальнику) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Кредитний договір (договір про споживчий кредит) - вид кредитного договору, за яким Кредитодавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а Клієнт (Позичальник/Боржник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором

Кредитодавець - банк або інша фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати споживчі кредити

Новий кредитор - юридична або фізична особа, яка у встановленому законодавством порядку набула (за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні) право вимоги за договором про споживчий кредит

Прострочена заборгованість - сума невиконаних Боржником грошових зобов'язань перед Товариством, включаючи суми несплачених платежів по кредиту, процентів за користування кредитом, комісії, пені, штрафів та ін. платежі пов'язаних з отриманням та обслуговуванням і поверненням кредиту в строки, встановлені Кредитним договором

Робота Товариства зі стягнення - узгоджений механізм стягнення простроченої заборгованості, який включає в себе поєднання різних інструментів/засобів роботи з Боржником, спрямованих на конкретний сегмент Боржників для виконання ними своїх грошових зобов'язань перед Товариством за Кредитним договором

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

Дирекція Товариства – орган Товариства, що приймає рішення в межах своєї компетенції відповідно до статуту..

2.ОСНОВНА ЧАСТИНА

Товариство здійснює свою діяльність по врегулюванню проблемної заборгованості у відповідності до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

В тій частині дії, які не зазначено у цих порядку та умовах, регулюються відповідно до вимог чинного законодавства України.

2.1.1. Умовами за яких Товариство розпочинає діяльність з врегулювання Простроченої заборгованості є:

- наявність у Боржника Простроченої заборгованості;
- порушення строку виконання зобов'язань Позичальником, починаючи з дня, наступного за датою сплати обов'язкового щомісячного платежу за Кредитним договором

2.2. Взаємодія при роботі з врегулювання простроченої заборгованості.

2.2.1. Для взаємодії з Боржником при роботі з врегулювання Простроченої заборгованості можуть бути застосовані наступні засоби:

- безпосередня взаємодія (телефонні та відео переговори, особисті зустрічі);
- надсилання поштових відправлень;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації.

2.2.2. При взаємодії з фізичними особами відповідальний працівник Товариства доводить до них інформацію про необхідність врегулювання їх Простроченої заборгованості, а саме:

- сплатити Прострочену заборгованість в позасудовому порядку/добровільному;
- реструктурувати/рефінансувати заборгованість за можливості;

- добровільно продати предмет застави/іпотеки, з погашенням різниці що залишилась (при наявності);
- при досягненні 90 днів Простроченої заборгованості, Відповідальний працівник Товариства може ініціювати процес судово-претензійної роботи.

2.2.3. Частота та послідовність застосування інструментів стягнення, проводиться з дотриманням вимог законодавства України та підзаконних актів, які стосуються питань врегулювання простроченої заборгованості.

2.3. Взаємодія з Боржниками

2.3.1. Взаємодія працівників Товариства із Боржником та іншими особами, з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, може здійснюватися виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (telefonні та відео переговори, 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 та голосових повідомлень через засоби телекомунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2.3.2. Товариство зобов'язано здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Боржником, іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним 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. Товариство зобов'язано попередити Боржника, інших осіб, про таке фіксування.

2.3.3. Товариство здійснює взаємодію із Боржником та іншими особами, в тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Товариства, за допомогою засобу

зв'язку, обраного Боржником/іншими особами, крім випадків, коли:

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

2.3.4. Під час першої взаємодії із Боржником або іншими особами, при врегулюванні Простроченої заборгованості працівники Товариства, які здійснюють цю першу взаємодію зобов'язані повідомити:

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію;
- повну назву Товариства;
- юридичну адресу Товариства;
- номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- правову підставу взаємодії;
- розмір Простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором або згідно Закону України «Про споживче кредитування». Товариство на вимогу Боржника, інших осіб, зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законодавством) надати документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості, зазначену у цьому пункті особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.
- у разі звернення інших осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Боржника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості іншим особам.

При цьому, моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Боржнику, його іншим особам, підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) десять робочих днів з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством вище зазначеного 10- денного строку.

2.3.5. Період врегулювання простроченої заборгованості залежить від роботи, котра передбачена в Товаристві. У випадку не погашення Простроченої заборгованості в період роботи з погашення Простроченої заборгованості, Кредитний договір Боржника може бути переданий в супроводження зовнішньої Колекторської компанії або відбутися Відступлення права вимоги по ньому.

2.3.6. Боржник повідомляє Товариство/Нового кредитора та/або Колекторську компанію про те, що його інтереси при врегулюванні Простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, шляхом надсилання письмового повідомлення на адресу електронної пошти (вказану на офіційному сайті), або на адресу, вказану в Кредитному договорі з Товариством.

2.4. Умови, за яких Банк здійснює Відступлення права вимоги за Кредитним договором Новому кредитору

2.4.1. Відступлення прав вимоги може застосовуватися до Кредитних договорів Боржників, щодо яких проведена робота по врегулюванні простроченої заборгованості згідно з цим порядком та умовами Товариства зі стягнення Простроченої заборгованості шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні та відео переговори, особисті зустрічі);
- надсилання поштових відправлень;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації.

2.5. Порядок відступлення права вимоги

2.5.1. Рішення про доцільність проведення операції Відступлення права вимоги узгоджується Дирекцією Товариства.

2.5.2. За фактом прийняття рішення Дирекцією Товариства про Відступлення права вимоги простроченого боргу, проводяться дії відповідно до внутрішніх процедур Товариства.

2.5.3. Протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за Кредитним договором Новому кредитору Товариство зобов'язане повідомити Боржника у спосіб, визначений п. 2.2.1. цього порядку та/або передбачений Кредитним договором, про такий факт та про передачу персональних даних Боржника, а також надати інформацію про Нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

3. ПОРДОК ТА СПОСІБ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

3.1. Порядок погашення Простроченої заборгованості визначається згідно до законодавства України. У разі здійснення Боржником платежу простроченого боргу для виконання зобов'язань за Кредитним договором ця сума погашає вимоги кредитора у послідовності передбаченій кредитним договором.

3.2. Боржник при врегулюванні простроченого боргу може самостійно обрати будь-який зручний спосіб погашення Простроченого боргу на розрахунковий рахунок Товариства:

- шляхом внесення платежу через касу будь якого банку України;
- шляхом перерахування коштів за допомогою інтернет-банкінгу;
- будь-яким іншим шляхом для перерахування коштів.

3.3. Боржник при врегулюванні простроченої заборгованості повинен повідомити Товариство про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник шляхом звернення до Товариства з належним чином оформленими підтвердними документами, що підтверджують особу та право представляти інтереси Боржника уповноваженому представнику.

4. ПОРЯДОК ТА НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА ІЗ БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

4.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний дотримуватися загальноприйнятих етичних норм поведінки, бути доброзичливим та ввічливим у безпосередніх контактах з Боржниками та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості. З повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя Боржника та його інших осіб, при врегулюванні простроченої заборгованості.

4.2. Обмеження для працівників Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості:

4.2.1. При взаємодії із Боржниками та іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором при врегулюванні Простроченої заборгованості працівникам Товариства заборонено уточнювати інформацію та здійснювати обробку персональних даних:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Боржника, інших 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 Боржника, його інших осіб).

4.2.2. Забороняється безпосередня взаємодія з Боржником та іншими особами, щодо повернення простроченої заборгованості, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є споживачем захищеної категорії;
- 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність вище вказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

4.2.3. Працівникам Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що принижують особисту гідність, права, свободи, Боржника/інших осіб, ставлять під загрозу їх життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Боржника/інших осіб, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Боржника/інших осіб, у разі невиконання умов Кредитного договору;

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

3) з власної ініціативи взаємодіяти із Боржником/іншими особами, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Боржником/іншими особами, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Кредитним договором або відповідно до чинного Закону «Про споживче кредитування»;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Боржнику/іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої

надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Боржнику/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, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

7) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Боржника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Боржник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законодавством;

8) вимагати від Боржника/інших осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законодавством;

9) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Боржника/інших осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;

10) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

11) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Боржником або його Близькими особами, якщо Боржник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

12) проводити особисті зустрічі із Боржником, іншими особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Кредитного договору з особами (крім Боржника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

