

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Загальних Зборів Учасників
ТОВ «ФК «ПОЛІС» № 1901/2023-1

від «19» січня 2023 року

Директор А.А. Кривутенко



**ПРАВИЛА
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
В ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПОЛІС»
(вимоги щодо етичної поведінки)**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованостіу ТОВ «Фінансова компанія «Поліс» (надалі – Товариство) встановлюють порядок та умови такої взаємодії із позичальниками, їх представниками, спадкоємцями, поручителями, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором у разі наявності у позичальника простроченої заборгованості (надалі – Правила)

1.2. Правила розроблені згідно із вимогами чинного законодавства, зокрема Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління НБУ від 09.07.2021 №79, інших нормативно-правових актів.

1.3. Правила є обов'язковим для виконання всіма працівниками Товариства, які здійснюють врегулювання простроченої заборгованості, а також для третіх осіб, залучених до врегулювання простроченої заборгованості у порядку, визначеному чинним законодавством.

2. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

Кредитодавець – Товариство, яке надало грошові кошти в кредит позичальнику у розмірі та на умовах, встановлених договором, або правонаступник такого Товариства.

Кредитний договір – договір, яким визначений порядок отримання позичальником кредиту від кредитодавця, строки та умови повернення кредиту позичальником, а також інші умови врегулювання правовідносин між позичальником та кредитодавцем.

Позичальник – фізична особа, яка отримала кредит в Товаристві та зобов'язана його повернути в строки та порядку, що визначений кредитним договором.

Прострочена заборгованість – заборгованість, що виникла внаслідок несплати позичальником кредиту, процентів за користування кредитом, комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту в строк, визначений умовами кредитного договору.

3. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

3.1. Товариство може взаємодіяти з позичальником, його представником, спадкоємцем, поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом:

3.1.1. Особистої комунікації (телефонні переговори, переговори через відеозв'язок, 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;

3.1.2. Надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби

телекомунікації, використовуючи програмне забезпечення або технології;

3.1.3. Надсилання поштових відправлень за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, третьої особою, взаємодія з якою передбачена кредитним договором;

3.1.4. Ініціювання судових спорів через органи судової влади України або ініціювання процесу виконання судового рішення через органи виконавчої служби України.

3.2. Товариство здійснює фіксування за допомогою відеозапису та/або аудіозапису розмов кожної особистої комунікації з питань врегулювання простроченої заборгованості із позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію,

3.3. Фіксування взаємодії із позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором шляхом звукозапису розмов починається з моменту початку телефонних та/або відео переговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

3.4. Під час взаємодії із позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором, працівник Товариства (третя особа, що залучена до врегулювання простроченої заборгованості) повинен дотримуватись вимог щодо етичної поведінки, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та нормативно-правовими актами Національного банку України.

3.5. Під час контакту з позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором, працівник Товариства в обов'язковому порядку на початку розмови повинен повідомити, що розмову буде зафіксовано, а саме зазначити:

«Доброго дня прізвище, ім'я та по-батькові, Вас турбує ТОВ «Фінансова компанія «Поліс». Повідомляємо, що наша розмова щодо врегулювання простроченої заборгованості, записується».

3.6. Під час першого контакту з третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором, працівник Товариства (третя особа, що залучена до врегулювання простроченої заборгованості) в обов'язковому порядку на початку розмови повинен озвучити, що його особу було вказано позичальником як контактну особу, а також отримати згоду такої особи на обробку його персональних даних та на подальшу розмову (взаємодію) щодо врегулювання простроченої заборгованості позичальника. У разі відмови – негайно припинити обробку його персональних даних та розмову (взаємодію).

3.7. При першому контакті з позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором з метою врегулювання простроченої заборгованості працівник Товариства повинен повідомити:

3.7.1. Повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

3.7.2. Прізвище, ім'я та по-батькові працівника Товариства, який здійснює взаємодію з позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором;

3.7.3. Правову підставу взаємодії з позичальником, його представником, поручителем, спадкоємцем, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором;

3.7.4. Розмір загальної простроченої заборгованості за Кредитним договором, що включає розмір кредиту, процентів за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту. У разі звернення до третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором, інформація про розмір простроченої заборгованості позичальника повідомляється лише за наявності згоди позичальника на передачу такої інформації.

3.8. Товариство на вимогу позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п. 3.7. даних Правил особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором спосіб.

3.9. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, представником, спадкоємцем, поручителем, або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

4. ПОРЯДОК ЗАЛУЧЕННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ПРЕДСТАВНИКА ДО ПРОЦЕСУ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

4.1. Якщо позичальником порушено умови кредитного договору та прийнято рішення, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості буде представляти його представник, та відповідно до письмової заяви позичальника або чинного законодавства України це буде виключати можливість подальшої взаємодії Товариства безпосередньо з позичальником, таке представництво допускається якщо:

4.1.1. Позичальник письмово звернеться до Товариства з листом, в якому буде відображена інформація про представництво його інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості третьою особою із зазначенням наступної інформації такої особи: прізвище, ім'я, по-батькові, паспортні дані, або реєстраційний номер облікової картки платника податків, або дані свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю, адреса для листування, номер договору, за яким буде здійснюватися представництво, перелік документів, визначених законодавством, що дають право на здійснення представництва;

4.1.2. Позичальник разом з представником з'являться за адресою місцезнаходження Товариства та за особистої присутності нададуть уповноваженому представнику Товариства інформацію та оригінали офіційних документів, які необхідні Товариству для проведення їх належної перевірки.

5. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

5.1. Порядок проведення внутрішнього контролю у Товаристві щодо

дотримання законодавства при здійсненні врегулювання простроченої заборгованості передбачає:

5.1.1. Здійснення Директором або відповідальним працівником внутрішніх перевірок Товариства;

5.1.2. Виявлення працівників, які допустили ті чи інші порушення вимог законодавства, в тому числі вимог цих Правил та Закону України «Про споживче кредитування»;

5.1.3. У разі виявлення порушень, Товариство вживає дії для їх усунення та проводить навчання, а також роз'яснення з працівниками Товариства, у тому числі із можливим застосуванням відповідних заходів дисциплінарного впливу.

5.2. Позичальники, представники, спадкоємці, поручителі, або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором у разі порушення їх прав та/або положень цих Правил мають право звернутися зі скаргою до Директора Товариства за місцезнаходженням Товариства, або в інший передбачений законом спосіб захищати свої права.

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Ці Правила набувають чинності з моменту затвердження наказом Директора Товариства.

6.2. Зміни та доповнення до Правил вносяться шляхом їх викладення в новій редакції.

6.3. У разі зміни норм чинного законодавства, що регламентує споживче кредитування, норми цих Правил застосовуються в частинах, що не суперечать таким змінам.