

ІНСТРУКЦІЯ
по організації в Тернопільському регіональному управлінні
Державної спеціалізованої фінансової установи «Державний фонд
сприяння молодіжному житловому будівництву» роботи по взаємодії
з громадянами при врегулюванні простроченої заборгованості в
частині застосування аудіо- та відео-фіксації

I. Загальні положення

1.1. Ця інструкція визначає порядок організації роботи в Тернопільському регіональному управлінні Держмолодьжитла (далі – кредитодавця) по взаємодії з громадянами при врегулюванні простроченої заборгованості по кредиту та застосуванні аудіо- та відео- фіксації спілкування.

1.2. Взаємодія Тернопільського регіонального управління Держмолодьжитла 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 Законами України «Про споживче кредитування», «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» та регулятивних документів Національного Банку України.

II. Вимоги щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при
врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної
поведінки)

2.1. Взаємодія кредитодавця або колекторської компанії у межах врегулювання простроченої заборгованості може здійснюватися, крім споживача, з наступними особами (далі – інші особи):

- близькими особами споживача;
- представником споживача;
- спадкоємцем споживача;
- поручителем;
- майновим поручителем;
- третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Взаємодія кредитодавця або колекторської компанії може здійснюватися зі споживачем та іншими особами виключно шляхом:

- **безпосередньої взаємодії** (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе з їх фіксацією у порядку, встановленому Національним банком України (про що повідомляється споживач та/або інші особи), виключно з 9.00 до 19.00 та за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч (з узгодженням місця та часу) під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це;
- **надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації**, у тому числі без залучення працівника кредитодавця 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.

2.2. Під час першої взаємодії із споживачем та іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1. *повне найменування кредитора* (у разі, якщо взаємодію здійснює колекторська компанія-своє повне найменування), номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
2. *прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію* із споживачем та іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;
3. *правову підставу взаємодії*;
4. *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 договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитодавцем. Кредитодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний **протягом 7 робочих днів після першої взаємодії** при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію.

2.3. Кредитодавцю, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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, інших осіб, в оману щодо: розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків у разі невиконання умов договору про споживчий кредит; передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування; належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20.00 до 09.00, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти із споживачем, іншим особами та/або з їхніми близькими 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, іншій особі, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону 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, розмішувати 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;
- 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;
- вимагати від споживача, інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі 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 із 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 із споживачем, іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

III. Вимоги до відео- та/або аудіо- фіксації взаємодії кредитодавця та/або колекторської компанії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості по кредиту

3.1. Працівники Тернопільського регіонального управління Держмолодьжитла, колекторська компанія зобов'язані здійснювати в установленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, 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, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити 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, про таке фіксування.

3.2. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, 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 (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.