

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «МАКС КРЕДИТ»  
№18-07/23-1 від 18 липня 2023 року

Директор  Ганна КОРБУТ



**ПОРЯДОК  
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ  
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ  
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) ТОВ «МАКС КРЕДИТ»**

**м. Київ**

**Порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні  
простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) ТОВ «МАКС  
КРЕДИТ»**

1. Взаємодія Товариства з обмеженою відповідальністю «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора/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 – треті особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється на підставі чинного законодавства України, зокрема з дотриманням вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» (далі – Закон).
2. Взаємодія ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії із споживачем та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:
  - 2.1. безпосередньої взаємодії (телефонні та відео переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9:00 до 19:00 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;
  - 2.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
  - 2.3. надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.
3. Під час першої взаємодії із споживачем, третіми особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:
  - 3.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
  - 3.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами або ім'я та індекс, за допомогою якого ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора чи колекторської компанії;
  - 3.3. правову підставу взаємодії;
  - 3.4. 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 у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті 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 або новим кредитором.

4. Працівник Кредитодавця під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язаний повідомити:

1) повне найменування Кредитодавця;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);

3) попередити Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя, поручителя про фіксування кожної безпосередньої взаємодії за допомогою відео та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості;

4) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

5) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби);

6) Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 4 цього Порядку.

5. Кредитодавець зобов'язаний:

- проявляти сумлінність в здійсненні взаємодії із Позичальниками (Боржниками);
- працювати відкрито, прозоро та професійно, використовуючи законні та лояльні методи врегулювання простроченої заборгованості відповідно до принципів, передбачених цим Порядком;
- повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України;
- у разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Кредитодавець зобов'язаний невідкладно повідомити 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 Кредитним договором;
- забезпечити дотримання цих вимог фізичними та юридичними особами, які залучені на договірних засадах Кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим поручителем, поручителем;
- розмістити на власному веб-сайті, а також у місцях надання фінансових послуг Позичальникам (Боржникам) інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо Кредитодавцем були залучені колекторські компанії для врегулювання заборгованості Позичальника за

Кредитним договором), а також цей Порядок;

- використовувати альфа-ім'я Кредитодавця для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень), яке відповідає вимогам Положення №170;
- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони на отримання згоди споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій кредитодавцем, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, включаючи дані у зв'язку з установами та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, що може використовуватися ним для надання послуг;
- суворо дотримуватись передбаченої Положенням №170 заборони щодо здійснення надмірної взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- вживати заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя;
- припинити взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років;
- забезпечити повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування. Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що
- забезпечує:
  - - належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, включаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
  - - належну якість відео для відеопереговорів;
  - - використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;
- надавати інформацію, визначену в п. 3 цих Вимог до етичної поведінки (під час першої взаємодії) або в пункті 4 цих Вимог до етичної поведінки (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:
  - 1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування

або за місцем роботи фізичної особи);

2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

- дотримуватись заборони щодо використання гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1, 2, 4 пункту 4 цього Порядку поведінки, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку;
- на вимогу Позичальника (боржника), представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.4 цього Порядку, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб; утримуватись від повторної взаємодії за власною ініціативою із Позичальником, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання документів, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 п.3 цих Вимог до етичної поведінки.

б. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, третіх осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій цієї статті (у томчислі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. ТОВ «МАКС КРЕДИТ» на вимогу споживача, третіх осіб зобов'язане протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої статті 25 Закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, третіми особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини. ТОВ «МАКС КРЕДИТ» не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- момент отримання ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором,

колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

7. ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. МАКС КРЕДИТ, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, третіх осіб про таке фіксування.

ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, 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.

ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, третіх осіб 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.

ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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 споживача, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (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 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).

8. ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Працівникам ТОВ «МАКС КРЕДИТ», залученим до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Кредитодавцем, новому кредитору, колекторській компанії, які здійснюють безпосередню взаємодію із Позичальником (Боржником), його представником, спадкоємцем, майновим

порушителем, порушителем при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, третіх осіб 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;
- 2) використовувати: грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;
- 3) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення №170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;
- 4) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;
- 5) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";
- 6) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;
- 7) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, включаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;
- 8) вводити Позичальника (Боржника), третіх осіб в оману щодо:
  - розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, третіх осіб у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
  - наявності в кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;
  - можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;
  - прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
  - правового статусу договору про споживчий кредит;
  - допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
  - порядку сплати та суми простроченої заборгованості; передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника (Боржника), його представника, спадкоємця, майнового поручителя,

поручителя заходів адміністративного і кримінального переслідування;

- належності ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

9) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;
- погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

10) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

11) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

12) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України;

13) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, третіми особами та/або з їхніми близькими особами у період з 20:00 до 9:00 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

14) взаємодіяти із споживачем, третіми 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 договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

15) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, третім особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

16) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

17) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, третім особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, щомістять 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;

- 18) 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;
- 19) вимагати від споживача, третіх осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 20) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, третіх осіб або погрожувати вчиненням таких дій;
- 21) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 22) 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;
- 23) проводити особисті зустрічі із споживачем, третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 24) 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.

9. ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, 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 ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новому кредитору, 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 кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її

персональних даних усіма таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

10. Дії, які від імені ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими ТОВ «МАКС КРЕДИТ», новим кредитором, колекторською компанією.

11. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії.

12. З ініціативи ТОВ «МАКС КРЕДИТ», нового кредитора, колекторської компанії аботретьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, третіми 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, визначених вище, їх наявність вважається непідтвердженою.

13. Кредитодавець в процесі виконання працівниками, залученими до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, використовує наступні механізми та засоби контролю за належним виконанням працівниками покладених на них обов'язків:

- діяльність працівників, які безпосередньо здійснюють взаємодію з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості за Кредитним договором, фіксується програмно-технічними засобами Кредитодавця.

14. Відповідність вимогам цього Порядку забезпечується наступним:

- працівники залучені до врегулювання простроченої заборгованості проходять навчання щодо вимог до етичної поведінки згідно чинного законодавства;
- здійснюється контроль засвоєння працівниками стандартів Кредитодавця щодо порядку взаємодії з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання заборгованості та вимог законодавства і внутрішніх документів Кредитодавця, які регулюють процес взаємодії;
- здійснюється безпосередній аудіо-візуальний контроль за процесом взаємодії працівників з Позичальниками та іншими особами в процесі врегулювання простроченої заборгованості;
- шляхом здійснення вибіркового перевірок проводиться аналіз відповідності роботи працівників під час взаємодії працівників Кредитодавця з Позичальниками та іншими особами встановленим вимогам та стандартам.
- фіксується кожна взаємодія кожного працівника Кредитодавця з Позичальниками в

процесі врегулювання простроченої заборгованості, що дозволяє підвищити рівень та якість контролю за діяльністю працівників, отримувати інформацію для вирішення конфліктних ситуацій, виявляти допущені порушення, та вживати заходи для мінімізації порушень у майбутньому.

15. Кожен працівник, залучений до роботи із простроченою заборгованістю Кредитодавця, інші працівники Товариства (якщо такі особи приймають участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості із Позичальниками (Боржниками)) несуть повну персональну відповідальність за кожен такий проступок:

- неналежне виконання або невиконання своїх посадових обов'язків, передбачених посадовою інструкцією;
- недотримання чинного законодавства, інших нормативних актів, внутрішніх положень, інструкцій Кредитодавця, цих Вимог до етичної поведінки, тощо;
- вчинення в процесі здійснення своєї діяльності при виконанні своїх посадових обов'язків правопорушення (кримінального, адміністративного, трудового).
- За порушення трудової дисципліни (невиконання або неналежне виконання з вини працівника, покладених на нього обов'язків) до працівника може бути застосоване дисциплінарне стягнення (догана або звільнення).

16. Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником ТОВ «МАКС КРЕДИТ» чи колекторської компанії було допущено порушення вимог, встановлених статті 25 Закону щодо взаємодії зі споживачами та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), споживач, треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити ТОВ «МАКС КРЕДИТ» про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:

Адреса для листування: 03150, м. Київ, вул. Малевича Казимира, буд. 86Е

Email: [info@treba.credit](mailto:info@treba.credit)

Тел.: +38 (093) 00 88 260