

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора ТОВ "СМАРТ ЛІДС"

від 01.09.2025 року № 250901/02

ПОЛОЖЕННЯ

про політику взаємодії зі споживачами

при врегулюванні простроченої заборгованості

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СМАРТ ЛІДС"

I. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок та вимоги до взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СМАРТ ЛІДС" (далі - Товариство) зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

1.2. Товариство розміщає на власному веб-сайті інформацію про порядок та вимоги до щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості за формою, що визначена Національним банком України.

1.3. Товариство в своїй роботі дотримується вимог, встановлених цим Положенням та чинним в Україні законодавством. Якщо будь-яке положення цих вимог щодо етичної поведінки суперечить вимогам чинного законодавства, Товариство дотримується вимог, визначених у чинному в Україні законодавстві.

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1.4.1. Споживачі фінансових послуг (надалі – Споживачі, а в однині Споживач) – фізичні особи, що уклали правочини у сфері фінансових послуг, за якими виникла прострочена заборгованість перед надавачами фінансових послуг, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.2. Кредитор – надавач фінансових послуг, перед яким у Споживача, відповідно до укладеного договору про надання фінансових послуг, виникла прострочена заборгованість, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.3. Новий Кредитор – Кредитор, у якого виникло право вимоги до Споживача в результаті правочину відступлення права вимоги;

1.4.4. Договір про надання фінансових послуг – Договір, укладений між Споживачем та Кредитором, за яким у Споживача виникла прострочена заборгованість перед Кредитором, яка передана до Товариства для проведення роботи по її врегулюванню;

1.4.5. Взаємодія із Споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - надання Споживачеві фінансових послуг вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання споживачем фінансових послуг прострочених зобов'язань за договором про споживчий кредит починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі споживачем фінансових послуг, іншою особою, які вчиняються кредитором, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;

1.4.6. Згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості (далі - згода на взаємодію) - добровільне волевиявлення близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії або особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в Законі про споживче кредитування.

1.5. Товариство, для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення діяльності по врегулюванню простроченої заборгованості, зокрема для безпосередньої взаємодії із Споживачами, має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах.

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

2.1. Товариство, для донесення до Споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за Договором про надання фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіє безпосередньо зі Споживачем, а також з третіми особами, персональні дані яких передані Кредитору, новому Кредитору, Товариству Споживачем у процесі укладення, виконання та припинення Договору про надання фінансових послуг. Обов'язок щодо отримання згоди таких

третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Кредитору, новому Кредитору, Товариству покладається на Споживача.

2.2. Взаємодія Товариства із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг здійснюється шляхом:

2.2.1. безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, 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;

2.2.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2.2.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи Споживача.

2.3. Для ідентифікації при взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит Товариство використовує альфа-ім'я (унікальну та індивідуальну послідовність символів, що збігається з найменуванням та/або торговою маркою Товариства) (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень). У випадку залучення Товариством до здійснення колекторської діяльності іншої особи, така особа використовує альфа-ім'я Товариства.

2.4. Під час першої взаємодії Товариство отримує згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, для чого повідомляє повне найменування кредитодавця, своє повне найменування (прізвище, власне ім'я, по батькові, в разі залучення фізичної особи на договірних засадах для безпосередньої взаємодії), правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду, та інформує про право такої особи відмовитися від взаємодії.

2.5. Під час першої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

2.5.1. повне найменування Кредитора, своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2.5.2. ім'я та індекс особи, яка здійснює взаємодію із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг, та які надали згоду на таку взаємодію. Товариством забезпечується, що б ім'я та індекс особи, яка здійснює взаємодію дають можливість ідентифікувати таку особу;

2.5.3. Договір про надання фінансових послуг, за яким у Споживача виникла прострочена заборгованість;

2.5.4. розмір простроченої заборгованості, її структуру (у т.ч. розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором про надання фінансових послуг). У разі звернення відповідно до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Товариство використовує розрахунок розміру простроченої заборгованості, проведений Кредитором.

2.6. Товариство на вимогу Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом п'яти робочих днів після першої Взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у п.2.3. цього Положення, у тому числі наданий Кредитором розрахунок простроченої заборгованості, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений Договором про надання фінансових послуг.

Товариство за власною ініціативою повторно взаємодіє із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем з моменту надання таких підтвердних документів, яким є будь-який із таких:

2.6.1. момент отримання Товариством підтвердження направлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2.6.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня 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 раніше зазначеного 10-денного строку.

2.7. Товариство здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг 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 попереджає споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Товариство зберігає 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 надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Товариство здійснює обробку виключно персональних даних Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, 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.

Товариство не здійснює 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію:

- щодо графіка роботи особи;
- щодо місця та часу відпочинку особи;
- 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 Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг 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 надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію).

2.8. Товариство в своїй роботі по врегулюванню простроченої заборгованості не застосовує неетичні процедури, такі як:

2.8.1. дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; 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; для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень; вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2.8.2. дії, що вводять Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія, Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, у разі невиконання умов Договору про надання фінансових послуг;

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;

г) виду діяльності, посади, кваліфікації та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

д) 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;

е) 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;

є) 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.

2.8.3. вимоги від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія, примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості або погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів чи за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

2.8.4. повідомлення 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;

2.8.5. вимоги погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

2.8.6. взаємодія з власної ініціативи із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні (волевиявлення на здійснення такої взаємодії може бути отримане лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою);

2.8.7. взаємодія із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, 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, порядок її погашення, розмір неустойки та інших

платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за Договором про надання фінансових послуг або відповідно до закону.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи;

2.8.8. приховування інформації про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

2.8.9. використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

2.8.10. використання на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використання написів "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;

2.8.11. повідомлення будь-яким чином третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Споживача або здійснення взаємодії 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;

2.8.12. вимагання від Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором про надання фінансових послуг або законом;

2.8.13. вчинення дій, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрози вчиненням таких дій;

2.8.14. вимагання погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання фінансових послуг або законом;

2.8.15. взаємодія за власною ініціативою 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. Порядок повідомлення про те, що інтереси Споживача при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник, розміщується у відкритому доступі на безоплатній основі на веб-сайті Товариства;

2.8.16. проведення особистих зустрічей із Споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання фінансових послуг та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

2.8.17. взаємодія з приводу укладеного Споживачем Договору про надання фінансових послуг з особами (крім Споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

2.8.18. оприлюднення (публікація) персональних даних споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформації про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

2.8.19. поширення інформації про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомостей про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

2.8.20. публічне оголошення 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;

2.8.21. надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

2.9. Споживач фінансових послуг, його близька особа, представник, спадкоємець, поручитель або майновий поручитель, після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, мають право на отримання змістовної інформації про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншої інформації, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб, протягом семи робочих днів. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

2.10. у разі встановлення нормативними актами чинного законодавства додаткових вимог щодо взаємодії із Споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), Товариство забезпечує дотримання таких вимоги.