

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Директора ТОВ "СМАРТ ЛІДС"
від 01.09.2025 року № 250901/04

Порядок

повідомлення ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ЛІДС» про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник

1. Цей Порядок повідомлення ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТ ЛІДС» (надалі – Товариство) про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник розроблено відповідно до вимог вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», підпункту 2 пункту 26 розділу V Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 9 липня 2021 року № 79, , Положення про таємницю фінансової послуги, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 15 грудня 2023 року № 163, Положення про політику взаємодії зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "СМАРТ ЛІДС".

2. Споживач фінансових послуг (далі – Споживач) має право на те, щоб його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляв уповноважений представник.

3. Для того щоб скористатися визначеним п.2 цього Порядку правом Споживачу необхідно звернутись до Товариства, та подати (особисто або надіслати на поштову адресу Товариства рекомендованим чи цінним листом) **повний пакет документів, складений за формою, встановленою чинним в Україні законодавством та цим Порядком.**

4. Перелік документів, що подається Товариству:

- 1) Повідомлення, яке повинно бути складене у чіткій відповідності з формою, визначеною в Додатку 1 до цього Порядку;
- 2) оригінал (або нотаріальна копія) довіреності, засвідченої нотаріально на представництво інтересів Споживача його уповноваженим представником. У випадку, якщо уповноваженим представником Споживача виступає адвокат, замість довіреності, може бути надано

копію договору про надання правової допомоги, підписаного адвокатом та Споживачем та ордер, оформлений з дотриманням встановлених вимог або доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги. У випадку, якщо уповноваженим представником Споживача виступає адвокат додатково до зазначених документів має бути обов'язково подана посвідчена адвокатом копія свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю.

- 3) копія паспорта (всіх заповнених сторінок) та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) Споживача та уповноваженого представника. У випадку наявності у Споживача, його уповноваженого представника ID-картки - в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за формою, встановленою чинним законодавством України.
- 4) заяву-згоду уповноваженого представника на обробку його персональних даних, за формою, наведеною в Додатку 2.
- 5) заяву-згоду уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості, складену за формою, наведеною в Додатку 3.
- 6) письмова згода Позичальника на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, в довільній формі, підписана Позичальником відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України.

5. Товариство вважається таким, що не повідомлене про представництво інтересів Споживача під час врегулювання простроченої заборгованості уповноваженим представником, якщо:

- подано не повний пакет передбачених цим Порядком документів або , або якщо будь-який з поданих документів не відповідає вимогам чинного законодавства та/або цього Порядку;
- подане Повідомлення та/або заяви-згоди не відповідають/не повністю відповідають формам, визначеним додатками 1,2,3 Порядку, або не містять повної інформації, передбаченої зазначеними додатками;

6. Подане Повідомлення про представництво при врегулюванні заборгованості припиняє дію в наступних випадках:

- подання Споживачем заяви про відкликання поданого Повідомлення чи будь-якого з доданих документів;
- подання уповноваженим представником Споживача заяви про припинення (відмову) представництва або про відкликання наданої згоди на взаємодію чи обробку персональних даних;
- закінчення строку дії представництва та/або дії документів, поданих на підтвердження представництва;

- неможливість встановити взаємодію (або наступна втрата можливості продовжувати взаємодію) із уповноваженим представником Споживача за допомогою наданих номерів телефону три та більше разів протягом трьох робочих днів поспіль, до якої прирівнюються безуспішні спроби зв'язатися та/або передати змістовну інформацію стосовно заборгованості Споживача, відповідно до умов Повідомлення;
- відмова представника від конструктивної взаємодії, направленої на врегулювання заборгованості, висловлена у спосіб, що об'єктивно демонструє фіктивне представництво, тобто таке, що укладене без наміру дійсного представництва інтересів Споживача та забезпечення реальної взаємодії при врегулюванні заборгованості;
- інші випадки, викликані об'єктивними та/або суб'єктивними обставинами, що унеможливляють дію представництва.

У випадку припинення дії представництва Товариство припиняє взаємодію з уповноваженим представником Споживача при врегулюванні простроченої заборгованості, та надалі здійснює взаємодію безпосередньо із Споживачем та контактними особами у спосіб, визначений договором позики/кредиту.

Додаток 1

Директору
ТОВ «СМАРТ ЛІДС»

(ПІБ Споживача, реквізити паспорта,
РНОКПП, адреса проживання)

Повідомлення

Я, _____
(зазначається прізвище, ім'я, по батькові Споживача)

повідомляю ТОВ «СМАРТ ЛІДС» про те, що мої інтереси під час
врегулювання простроченої заборгованості за договором

(зазначається номер та дата договору позики/кредиту, тощо)

укладеним між мною та _____
(зазначається назва позикодавця/кредитора)

до _____
(зазначається строк/термін, протягом якого діє представництво)

буде представляти мій уповноважений представник, яким є –

_____,
(зазначається прізвище, ім'я, по батькові представника)

згідно _____.
(вказати назву та реквізити документа, яким підтверджується
представництво)

Умови взаємодії з уповноваженим представником, визначені чинним законодавством та Порядком повідомлення ТОВ «СМАРТ ЛІДС» про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, мені відомі, зрозумілі, і я погоджуюсь з ними.

Я погоджуюсь, що будь-які дії, вчинені моїм уповноваженим представником, є вчиненими від мого імені, за моїм дорученням, і створюють та змінюють безпосередньо мої права та обов'язки у правовідносинах з кредитором/позикодавцем.

З метою забезпечення дійсного врегулювання простроченої заборгованості за договором від _____(дата договору позики) № _____(номер договору), у разі неможливості встановити взаємодію за допомогою телефонного зв'язку з моїм уповноваженим представником, за наданими номерами телефону, три та більше разів протягом трьох робочих днів поспіль, прошу вважати це повідомлення таким, що втратило чинність, та в подальшому здійснювати взаємодію з приводу врегулювання простроченої заборгованості безпосередньо зі мною і контактними особами, на умовах укладеного договору від _____(дата договору позики) № _____(номер договору).

Додаю:

- документи на підтвердження повноважень уповноваженого представника;
- заява-згода уповноваженого представника на обробку його персональних даних;
- заява-згода уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості;
- копії паспорта та довідки про присвоєння РНОКПП Споживача;
- копії паспорта та довідки про присвоєння РНОКПП уповноваженого представника Споживача.

(дата)

(особистий підпис Споживача)

(Прізвище та ініціали Споживача)

Заява-згода на обробку персональних даних

Я, _____
(ПІП уповноваженого представника, реквізити паспорта, РНОКПП)

(надалі – Уповноважений представник), з метою представництва інтересів
Споживача фінансових послуг _____
(ПІБ Споживача)

під час врегулювання простроченої заборгованості надаю ТОВ «СМАРТ
ЛІДС» (далі – Товариство) свою однозначну, беззастережну і необмежену згоду
на:

1. Обробку персональних даних у тому числі, на їх збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення та зміну), використання, розповсюдження, передачу, знеособлення, блокування та знищення будь-якої інформації, що стосується мене, зокрема, але не виключно, інформації щодо: прізвище, ім'я, по батькові, ІПН (реєстраційний номер облікової картки платника податків), дані паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), стать, дата, місце і рік народження, громадянство, місце реєстрації та місце фактичного проживання, унікальний номер запису в демографічному реєстрі, фотографії документу, що посвідчує особу, фотографії та/або відеозапису особи (в тому числі, але не виключно з документом, що посвідчує особу), громадянства, місця знаходження, професії, займаної посади, адреси електронної пошти, номери контактних телефонів, голосових записів, з відкритих державних реєстрів та інших відкритих джерел інформації, інформація, отримана за допомогою національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID Національного банку України шляхом передавання персональних даних Товариству, інформація, отримана зі списків санкцій, інформація, щодо наявності або відсутності статусу політично значимої особи, дані щодо державної реєстрації фізичною особою-підприємцем, дані щодо провадження незалежної професійної діяльності, інформація, отримана в ході комплексної перевірки ділових зв'язків, грошових потоків.

2. Метою обробки Товариством персональних даних Уповноваженого представника є:

- виконання Товариством вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, здобутих злочинним шляхом, або фінансування тероризму» та інших нормативно-правових актів України стосовно

ідентифікації та верифікації представників клієнтів, встановлення їх повноважень, підтвердження особи Уповноваженого представника;

- взаємодія та інформування Уповноваженого представника (у т.ч. шляхом залучення третіх осіб) про наявність заборгованості Споживача, необхідність та порядок її погашення відповідно до умов укладеного Договору позики/кредиту;

- здійснення Споживачем самозахисту свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань;

3. На виконання поставленої мети, надаю свою згоду на:

- передачу, поширення та надання своїх даних органам державної влади та їх структурним підрозділам, банкам та небанківським фінансовим установам, колекторським компаніям (у зв'язку із відступленням права вимоги або залученням для врегулювання простроченої заборгованості) та іншим установам, організаціям, юридичним та фізичним особам з метою врегулювання простроченої заборгованості Споживача;

- транскордонну передачу персональних даних за винятком держав, що не забезпечують належний захист прав суб'єктів персональних даних;

- фіксацію (аудіо- та/або відеозапис) телефонних розмов, листування, їх обробку та подальше зберігання та поширення.

4. Я погоджуюсь на використання Товариством з метою комунікації зі мною контактних даних, що були зазначені мною, зокрема, у заяві-згоді уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості та/або отриманні Товариством від третіх осіб (в тому числі, але не виключно, банків, установ, що забезпечують переказ коштів) та/або законно отримані Товариством з інших джерел. Така комунікація здійснюється телефонним зв'язком, а також може дублюватися поштовим зв'язком, електронною поштою, спеціальними засобами програмного забезпечення, які пов'язані з телефонними номерами (Viber, WhatsApp та інше) та іншими електронними засобами зв'язку.

5. Згода надається на строк, необхідний для досягнення Товариством мети обробки Персональних даних, але у будь-якому випадку на строк не менше ніж передбачений чинним законодавством.

6. Надаючи документи та іншу інформацію щодо себе Товариству, підтверджую, що я:

- повідомлений про володільця персональних даних;

- про склад та зміст зібраних Товариством моїх персональних даних;

- про включення моїх персональних даних до відповідної бази персональних даних Товариства;
- про свої права, передбачені законом України «Про захист персональних даних»;
- про мету збору персональних даних та третіх осіб, яким передаються персональні дані;
- засвідчую, що склад та зміст персональних даних в повній мірі є відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної цією Згодою мети їх обробки.

7. Я обізнаний та ознайомлений із тим, що Товариство забезпечує належний захист моїх персональних даних у спосіб, визначений чинним законодавством України.

Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання випадковій втраті, знищенню, незаконній обробці, у тому числі незаконному доступу чи знищенню персональних даних.

8. Я обізнаний та ознайомлений із тим, що Товариство веде облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних Уповноваженого представника та доступом до них відповідно до вимог законодавства.

(дата) (особистий підпис Уповноваженого представника) (прізвище та ініціали)

**Заява-згода уповноваженого представника на взаємодію в рамках
врегулювання простроченої заборгованості**

Я, _____
(ПІБ уповноваженого представника, реквізити паспорта, РНОКПП)

(надалі – Уповноважений представник), з метою представництва інтересів
Споживача фінансових послуг _____
(ПІБ Споживача)

під час врегулювання простроченої заборгованості надаю ТОВ «СМАРТ ЛІДС»
(далі – Товариство) згоду на взаємодію зі мною в рамках врегулювання
простроченої заборгованості Споживача за договором _____ (дата
договору позики) № _____ (номер договору).

Під час взаємодії прошу використовувати наступні канали зв'язку:

- 1) для телефонної взаємодії - номери телефонів: _____
- 2) адреса для листування: _____
- 3) адреса для електронного листування: _____

при цьому:

- беру на себе відповідальність за дійсність та актуальність зазначених контактних даних, а також за своєчасність повідомлення Товариства про їх зміну;
- надаю згоду на фіксацію (аудіо- та або відеозапис) телефонних, відео- та інших контактів, листування, їх подальше зберігання та використання і поширення аудіо- та/або відеоматеріалів та листування.

Цим підтверджую, що у разі неможливості Товариства встановити зі мною взаємодію за допомогою телефонного зв'язку за номерами, вказаними у цій Заяві-згоді, три та більше разів протягом трьох робочих днів поспіль, Товариство має право повідомити Споживача про неможливість встановити (продовжувати вести) взаємодію з уповноваженим представником та, в подальшому, здійснюватиме взаємодію з приводу врегулювання простроченої заборгованості безпосередньо зі Споживачем та/або його контактними особами.

_____ (дата) _____ (підпис Уповноваженого представника)