

Вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості

Кредитодавець, новий кредитор здійснюють контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установа в укладеному між кредитодавцем, новим кредитором та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення кредитодавцем, новим кредитором контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією кредитодавцю, новому кредитору в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

Дії особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, вважаються вчиненими колекторською компанією, навіть якщо така особа діє у спосіб, що суперечить укладеному договору з колекторською компанією.

Кредитодавець, новий кредитор укладають з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

Кредитодавець, новий кредитор до укладення договору врегулювання заборгованості здійснюють оцінку впливу на процеси та процедури, запроваджені в кредитодавця, нового кредитора, з урахуванням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

1) взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);

2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;

3) порядку та процедури захисту персональних даних;

4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

Кредитодавець, новий кредитор мають право відмовитися від укладення договору врегулювання заборгованості, якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, уключаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, а колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

Керівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особа, яка виконує обов'язки керівника, відповідає за визначення уповноважених осіб та організацію подання до Національного банку відомостей відповідно до вимог цього Положення. Уповноважена особа під час подання відомостей, передбачених цим Положенням, несе особисту відповідальність за порядок їх заповнення, повноту, достовірність та дотримання строку подання таких відомостей до Національного банку.

Уповноважена особа з метою підтвердження автентичності та цілісності відомостей, які подаються до Національного банку, засвідчує їх кваліфікованим електронним підписом.

Кредитодавець, новий кредитор подають до Національного банку відомості про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості протягом п'яти робочих днів із дня його укладення або внесення змін до нього шляхом формування запиту до Національного банку про подання відомостей про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості.

Кредитодавець, новий кредитор надають у запиті до Національного банку, крім відомостей про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості, інформацію про кількість договорів про споживчий кредит, для врегулювання простроченої заборгованості за якими було залучено таку колекторську компанію.

Кредитодавець, новий кредитор надсилають запит до Національного банку про виключення з Переліку відомостей про укладений з колекторською компанією договір у разі:

- закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією;
- дострокового припинення (розірвання) договору, укладеного з колекторською компанією.

Кредитодавець, новий кредитор зобов'язані сформулювати запит протягом п'яти робочих днів із дня настання події, визначеної в підпунктах 1, 2 пункту 14 розділу II Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання

простроченої заборгованості, затвердженого постановою НБУ (далі – Положення), або з дня отримання кредитором інформації (документів), що підтверджує (підтверджують) настання такої події.

Запит, який кредитор надає, новий кредитор надсилають до Національного банку, повинен містити дані про один договір врегулювання заборгованості з однією колекторською компанією.

Національний банк формує та надсилає кредиторам, новому кредитору повідомлення про результати перевірки та обробки кожного запиту в строк, що не перевищує п'яти робочих днів із наступного робочого дня після дати надходження до Національного банку такого запиту.

Кредитор, новий кредитор за наявності помилок у запиті мають подати Національному банку протягом п'яти робочих днів із дати отримання повідомлення виправлений запит.

Національний банк повідомляє кредитора, нового кредитора про включення відомостей до Переліку шляхом надсилання повідомлення з номером запису в Переліку.

Національний банк на підставі сформованих кредитором, новим кредитором запитів виключає з Переліку відомості про укладений з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості протягом п'яти робочих днів та надсилає кредиторам, новому кредитору повідомлення.

Колекторська компанія надсилає до Національного банку запит для обліку в переліку відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності, протягом п'яти робочих днів із дня укладення, закінчення строку дії або дострокового припинення (розірвання) договору із такою особою, унесення змін до відомостей про неї.

Запит, який колекторська компанія надсилає до Національного банку, повинен містити дані про одну особу, залучену до здійснення колекторської діяльності.

Колекторська компанія отримує згоду на обробку персональних даних (включаючи використання і поширення даних Національним банком, їх оприлюднення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку) фізичних осіб, відомості про яких передаються до Національного банку, у порядку, визначеному в Законі України "Про захист персональних даних".

Національний банк опрацьовує запит колекторської компанії, а колекторська компанія надсилає виправлений запит у разі отримання від Національного банку повідомлення про наявність помилок у попередньому запиті в порядку, визначеному Національним банком для кредитора, нового кредитора.

Кредитор, новий кредитор забезпечують подання до Національного банку в разі отримання від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в інтересах кредитора, нового кредитора дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, та ряду відомостей передбачених вимогами НБУ:

1) повне найменування юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, від якої отримано пропозицію;

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи, від якої отримано пропозицію, або номер (та за наявності - серія) паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті); відомості про паспорт чи інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів, - для фізичної особи - нерезидента;

3) код за ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи, від якої отримано пропозицію, згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

4) адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення особою, від якої отримано пропозицію;

5) номери телефонів контактних осіб;

б) відомості про керівника юридичної особи, від якої отримано пропозицію [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або номер (та за наявності - серія) паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті); відомості про паспорт чи інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів, - для керівника-нерезидента];

7) відомості про дату отримання пропозиції та її суть, уключаючи відомості про функції та/або процеси, що виконуються такою особою в межах здійснення колекторської діяльності;

8) відомості про вид діяльності особи, від якої отримано пропозицію.

Кредитодавець, новий кредитор подають Національному банку передбачені відомості не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання пропозиції від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, на електронну пошту Національного банку.

Кредитодавець, новий кредитор розміщують на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання цих послуг таку інформацію:

1) відомості про колекторську компанію, з якою укладено договір врегулювання заборгованості (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості), та порядок розгляду нею звернень громадян:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника колекторської компанії;

контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності колекторської компанії, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію;

порядок розгляду колекторською компанією звернень або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію;

відомості про включення залученої колекторської компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

2) порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію, у разі її залучення до врегулювання простроченої заборгованості;

3) порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю;

4) умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю;

5) порядок і способи погашення простроченої заборгованості;

б) перелік контактних даних кредитодавця, нового кредитора, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

Кредитодавець, новий кредитор розміщують на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання цих послуг інформацію, зазначену в підпунктах 1, 6 пункту 26 розділу V Положення, або виключають її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення договору врегулювання заборгованості або із дня настання події, визначеної в підпунктах 1, 2 пункту 14 розділу II Положення, отримання інформації (документів), що підтверджує (підтверджують) настання такої події.

Кредитодавець, новий кредитор несуть відповідальність за актуальність, повноту, достовірність та дотримання строку розміщення інформації про колекторську компанію, що діє в їхніх інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при

врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та іншої інформації, визначеної в пункті 26 розділу V Положення, на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг.

Кредитодавець, новий кредитор розміщують інформацію, зазначену в підпунктах 1, 2 пункту 26 розділу V Положення, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 3-6 пункту 26 розділу V цього Положення, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

Колекторська компанія розміщує на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг (якщо колекторська компанія є фінансовою установою) таку інформацію:

1) відомості про колекторську компанію:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника колекторської компанії;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

2) відомості про включення колекторської компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

3) контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг, включаючи щодо діяльності особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

4) порядок та процедуру захисту персональних даних (витяги з них);

5) відомості про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у разі їх залучення:

повне найменування для юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) для фізичної особи;

код за ЄДРПОУ юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) її керівника;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань;

контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень;

гіперпосилання на вебсторінку особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за наявності), порядок розгляду нею звернень;

відомості про функції та/або процеси, які виконуються особою, залученою до здійснення колекторської діяльності;

б) порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник;

7) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості кредитодавцю, новому кредитору;

8) перелік кредитодавців, нових кредиторів, з якими укладено договір врегулювання заборгованості;

9) порядок подання та розгляду звернень колекторською компанією, включаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки.

Колекторська компанія розміщує інформацію, визначену в [підпунктах 1-7, 9](#) пункту 29 розділу V Положення, не пізніше наступного робочого дня з дня повідомлення Національним банком про включення до реєстру колекторських компаній.

Колекторська компанія розміщує інформацію про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності (крім випадків, коли інформація про таку особу була надана колекторською компанією під час подання до Національного банку відомостей для її включення до реєстру колекторських компаній), та про кредитодавця, нового кредитора, з якими укладено договір врегулювання заборгованості, або виключає її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення такого договору, закінчення строку дії або дострокового його припинення (розірвання).

Колекторська компанія несе відповідальність за актуальність, повноту, достовірність та дотримання строку розміщення інформації про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), іншої інформації, визначеної в пункті 29 розділу V Положення, на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, а також у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг (якщо колекторська компанія є фінансовою установою).

Колекторська компанія розміщує інформацію, зазначену в підпунктах 4-6, 8 пункту 29 розділу V Положення, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 1-3, 7, 9 пункту 29 розділу V Положення, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія здійснюють взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

1) взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;

2) номер телефону та інші дані, надані споживачем фінансових послуг і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;

3) немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання споживачем фінансових послуг.

Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія здійснюють підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряють:

1) годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;

2) наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;

3) працездатність технічного засобу, тестують фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

1) повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця, нового кредитора (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія, то зазначаються відомості про кредитодавця, нового кредитора, в інтересах якого здійснюється врегулювання простроченої заборгованості);

2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія однозначно ідентифікують таку особу;

3) споживача фінансових послуг або іншу особу, з якою відбулася взаємодія [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби - інші відомості про особу з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному застосунку (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія];

4) дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

5) місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;

6) програмне забезпечення або технології без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7) реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;

8) коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

9) здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);

10) надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу споживача фінансових послуг, інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

Інформація, зазначена в пункті 37 розділу VI цього Положення, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час.