

ДОДАТОК №1

до наказу № 32/1-ОД від
12.05.2022



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «ФК
«ПРЕМІУМ АКТИВ» Сіденко
А.П.

ПОЛОЖЕННЯ

щодо взаємодії та обслуговування кредитів військовослужбовців
(вимоги щодо врегулювання простроченої заборгованості)

м. Дніпро
2022 р.

1. Загальні положення

1.1 Положення взаємодії та обслуговування кредитів військовослужбовців (вимоги щодо врегулювання простроченої заборгованості) в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» (далі - Положення) (далі – ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» / Компанія) розроблене з метою врегулювання простроченої заборгованості військовослужбовців – заходи, спрямовані на погашення та/або реструктуризацію у позасудовому порядку простроченої заборгованості споживача, за договором про споживчий кредит та/або іншим договором, передбаченим Законом. Основною метою Положення є дії, спрямовані на дотримання вимог діючого законодавства України, що регулює відносини між новими кредиторами та споживачами (боржниками) під час відносини, що виникають у зв'язку з врегулюванням простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит та під час дії воєнного стану, який запроваджено Указом Президента України від 24.02.2022 року №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» та у відповідності до вимог листа НБУ №14-0004/33100 від 10.05.2022.

2. Основні завдання

2.1. Положення забезпечує рішення наступних завдань:

- встановлення в ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» єдиної практики роботи з боржниками-військовослужбовцями з питань врегулювання простроченої заборгованості;

- методичного забезпечення співробітників на всіх організаційних рівнях по всіх аспектах процесу роботи з боржниками-військовослужбовцями з питань врегулювання простроченої заборгованості;
- забезпечення механізму управління та контролю при роботі працівників з боржниками-військовослужбовцями з питань врегулювання простроченої заборгованості.

2.2 Положення розроблене у відповідності з вимогами:

- Конституції України;
- Закону України «Про інформацію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;

нормативно-правових актів Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, інших органів державної влади;

- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання фінансових ринків»;
- Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості»;
- Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту»;
- Постанов №76 та 79 якими затверджено «Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);
- Листа НБУ №14-000/4 від 10.05.2022;
- діючого законодавства України з урахуванням воєнного стану та внутрішніх нормативних документів ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ».

2.3.Порушення вимог Положення, тягне за собою відповідальність передбачену законодавством України та внутрішніми нормативними документами Компанії.

2.4.У випадку внесення змін у законодавчі та нормативно-правові акти України, що регулюють зазначену діяльність, це Положення, до внесення відповідних змін, діє в частині, що не суперечить законам та нормативно-правовим актам, що набули чинності.

До внесення відповідних змін в це Положення, працівники ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» в своїй роботі керуються нормами чинного законодавства України.

3. Функції

3.1. Функціями врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги етичної поведінки) є взаємодія з споживачем/боржником- військовослужбовцем, 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.

3.2. Дане Положення обов'язкове для застосування працівниками Компанії, які безпосередньо здійснюють врегулювання простроченої заборгованості у зв'язку з виконанням своїх службових обов'язків.

4. Визначення термінів

Боржник – це фізична особа, яка отримала фінансовий кредит (кредитні кошти) на визначених кредитною угодою (договором).

Споживач- фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу (отримання кредиту) для задоволення особистих потреб.

Військовослужбовець – це фізична особа, яка проходить(в/ла) військову службу у Збройних Силах України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, особи військовозобов'язані та резервісти, призвані на навчальні (або перевірочні) та спеціальні збори, члени добровольчих формувань територіальних громад.

Близькі особи- члени сім'ї суб'єкта (фізичної особи – боржника/споживача) а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.

Поручитель- фізична або юридична особа, яка повністю або частково бере на себе відповідальність у разі настання передбаченого випадку виконати перед кредитором зобов'язання боржника.

Спадкоємець- це особа, яка у випадку смерті тієї чи іншої особи набуває права одержати його спадкове майно.

Представник – це особа, яка здійснює процесуальні дії від імені та в інтересах іншої особи на підставі відповідного документу або за Законом.

Треті особи - це суб'єкти цивільних процесуальних правовідносин, які можуть бути пов'язані з споживачем/боржником.

Споживчий кредит- грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Новий кредитор- особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим Законом.

Фінансовий кредит - кошти, які надаються у позику юридичній або фізичній особі на визначений строк та під процент.

Договір про споживчий кредит - вид кредитного договору, за яким кредитодавець зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором.

Засіб зв'язку (засіб телекомунікації) – технічне обладнання, що використовується для взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

Альфа-ім'я кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом здійснення відеопереговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, включаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону].

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 кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією чи особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, включаючи 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;

Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником, близькими та третіми особами при здійсненні Компанією врегулювання простроченої заборгованості.

Функція (сервіс) автоматичного додзвону – це спосіб взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, який передбачає: використання програмного забезпечення чи технологій для автоматичного набору номера телефону споживача фінансових послуг, іншої особи або надсилання голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом використання програмного забезпечення або технологій

Фіксування взаємодії із Боржником та третіми особами технічними засобами – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із Боржником та третіми особами за допомогою відео та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних.

База персональних даних — іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних, що зберігаються та обробляються відповідним програмним забезпеченням, або зберігаються та обробляються на паперових носіях інформації.

Відповідальна особа — визначена особа, яка організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці, відповідно до закону.

Володілець бази персональних даних — фізична або юридична особа, якій законом або за згодою суб'єкта персональних даних надано право на обробку цих даних, яка затверджує

мету обробки персональних даних у цій базі даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом.

Державний реєстр баз персональних даних — єдина державна інформаційна система збору, накопичення та обробки відомостей про зареєстровані бази персональних даних.

Загальнодоступні джерела персональних даних — довідники, адресні книги, реєстри, списки, каталоги, інші систематизовані збірники відкритої інформації, які містять персональні дані, розміщені та опубліковані з відома суб'єкта персональних даних. Не вважаються загальнодоступними джерелами персональних даних соціальні мережі та інтернет-ресурси, в яких суб'єкт персональних даних залишають свої персональні дані (окрім випадків, коли суб'єктом персональних даних прямо зазначено, що персональні дані розміщені з метою їх вільного поширення та використання).

Володілець персональних даних – фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено Законом.

Згода суб'єкта персональних даних — добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій, електронній чи усній формі.

Дозвіл на обробку персональних даних - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її обізнаності) що надається володільцю персональних даних обробляти такі дані особи відповідно до сформульованої мети їх обробки, викладений в письмовій формі або у формі, яка дає можливість зробити висновок про надання такого дозволу відповідно до закону виключно для здійснення повноважень володільця персональних даних у тому числі за необхідності виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом.

Знеособлення персональних даних – вилучення відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу.

Ідентифікація – в термінах цього Положення - встановлення у будь-який спосіб та на підставі будь-яких персональних даних особи Суб'єкта персональних даних.

Клієнт – юридична особа, фізична особа-підприємець, якій Компанія надає послуги або має намір надавати, але на поточний момент не надає послуги.

Обробка персональних даних - будь-яка дія або сукупність дій, здійснених повністю або частково в інформаційній (автоматизованій) системі та/або в картотеках персональних даних, які пов'язані зі збиранням, реєстрацією, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, зміною, поновленням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею), знеособленням, знищенням відомостей про фізичну особу.

Згода суб'єкта персональних даних - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її обізнаності) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, викладене в письмовій формі або у формі, яка дає можливість зробити висновок про надання згоди.

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 частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

Персональні дані – відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Розпорядник персональних даних – фізична чи юридична особа, якій Володільцем персональних даних, або Законом надано право обробляти ці дані від імені Володільця.

Суб'єкт персональних даних – фізична особа, персональні дані якої обробляються.

Третя особа - будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, якій Володільцем чи Розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості – це взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування та Положенням НБУ.

Уповноважений - Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

Інші терміни вживаються в значеннях, обумовлених діючими законодавчими актами України, нормативними документами Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

5. Вимоги до роботи працівників щодо взаємодії з боржниками-військовослужбовцями.

5.1. Взаємодія з такими особами здійснюється у відповідності до вимог ст.25 ЗУ «Про споживче кредитування», Положень НБУ №76,79 (вимоги етичної поведінки) Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», листа НБУ №14-0004/33100 від 10.05.2022 та інших НПА.

6. Забороняється працівникам.

6.1. Взаємодія працівника із боржником-військовослужбовцем, 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, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється у період дії в Україні воєнного, надзвичайного стану та протягом шести місяців після дня його припинення або скасування працівники залучені до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, додатково зобов'язані дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який у передбачений цим пунктом спосіб повідомив про свою належність до однієї з категорій, передбачених частиною першої статті 3 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»;

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем споживача, зазначеного у підпункті 1 цього пункту, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію. Споживачі, які належать до однієї з категорій, передбачених частиною першої статті 3 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» та мають бажання припинити взаємодію з особами, зазначеними у абзаці першому цього пункту, на період дії в Україні воєнного, надзвичайного стану та протягом шести місяців після дня його припинення або скасування повідомляють про свою належність до однієї з категорій, передбачених частиною першої статті 3 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», на адресу електронної пошти компанії. Компанія невідкладно повідомляє осіб (працівників), залучених до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію про належність споживача до однієї з категорій, передбачених частиною першої статті 3 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей». Компанія та працівники залучені до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали

згоду на таку взаємодію, припиняють врегулювання простроченої заборгованості щодо якої отримано повідомлення про належність споживача до однієї з категорій, передбачених частиною першої статті 3 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», невідкладно з моменту отримання ними такого повідомлення» та фіксують її у відповідності до розділу 7 цього Положення та інших внутрішніх документів Компанії та у відповідності до вимог чинного законодавства України.

7. Обов'язки працівників при здійсненні взаємодії

7.1. Працівники зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем-військовослужбовцем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Працівники зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Компанія здійснює взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників 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.

Працівник здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

Працівник під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряє:

- 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.

Компанія перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

Компанія/працівник веде облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи. Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається

повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону. Проведення телефонних переговорів із залученням працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи 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;

2) належну якість відео для відеопереговорів;

3) 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.

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

Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" з метою взаємодії новим кредитором із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

Колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, заборонено зазначати на конверті поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто", яке надсилається споживачу фінансових послуг, іншій особі при врегулюванні простроченої заборгованості, будь-яку іншу інформацію, крім свого найменування, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) особи-одержувача, адреси та номера телефону відправника та одержувача такого поштового відправлення.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи споживача фінансових послуг, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди. Така згода зберігається Компанією не менше трьох років.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

- 1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;
- 2) шляхом подання:

-письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють 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.

Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості зберігаються в програмному комплексі Компанії.

7.2. Працівники, які здійснюють взаємодію зобов'язані зберігати всю інформацію про взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію в програмному комплексі Компанії (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

7.3. Працівники можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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.

7.4. Працівники, які здійснюють безпосередню взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) відповідно до ст.25 ЗУ «Про споживче кредитування», цього Положення та інших законодавчих актів щодо врегулювання простроченої заборгованості, а також внутрішніх документів Компанії.

7.5. Якщо під час першої взаємодії працівника з такою третьою/близькою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, працівник зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

8. Відповідальність за порушення вимог етичної поведінки

8.1. За порушення вимог етичної поведінки винні особи несуть дисциплінарну, адміністративну або кримінальну відповідальність відповідно до чинного законодавства та внутрішніх документів Компанії.

8.2. Керівники підрозділів Компанії несуть персональну відповідальність за виконання вимог цього положення.

9. Порядок перегляду документа

9.1. Дане Положення, з метою забезпечення максимальної ефективності, актуальності та відповідності чинному законодавству, підлягає актуалізації не рідше 1 разу на 3 роки та в разі внесення змін до законодавства про споживче кредитування протягом 1 місяця з дня набуття чинності таким змінами.

9.2. Дане Положення вступає в силу з моменту затвердження наказом ТОВ «ФК «ПРЕМІУМ АКТИВ» та є обов'язковим до виконання працівниками Компанії.