

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом №1/2024
директора ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»
від 01 січня 2024

ПОРЯДОК
взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС» із споживачами фінансових
послуг, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями,
майновими поручителями або третіми особами
при врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)

м. Київ
2024 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АСТЕР-ФІНАНС» (надалі – Товариство) здійснює взаємодію зі споживачами фінансових послуг (далі – Позичальники або Позичальник), їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості у межах чинного законодавства України та відповідно до умов укладеного договору про споживчий кредит (надалі – Договір).

1.2. Під час взаємодії з Позичальниками Товариство керується вимогами Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», нормативно-правовими актами Національного банку України та нормами внутрішніх нормативних документів Товариства, у тому числі цим Порядком.

1.3. При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство здійснює взаємодію виключно із Позичальником, а також його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем та третіми особами, персональні дані яких зазначені у кредитному договорі або персональні дані яких зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Для цілей цього Порядку:

Близькі особи – особи, перелік яких зазначений у Законі України «Про запобігання корупції»;

Поручитель, майновий поручитель – особа, яка у разі настання передбаченого договором поруки випадку бере на себе відповідальність повністю або частково виконати перед Товариством зобов'язання Позичальника;

Представник – особа, яку Позичальник у встановленому законом порядку уповноважив на представництво його інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо перед Товариством;

Спадкоємець – фізична особа, що у встановленому законом порядку прийняла спадщину Позичальника та зобов'язана погасити заборгованість Позичальника повністю, але в межах вартості майна, одержаного у спадщину;

Треті особи - треті особи, персональні дані яких зазначені у кредитному договорі або персональні дані яких зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.4. Кожен працівник Товариства зобов'язаний при врегулюванні простроченої заборгованості:

1.4.1. дотримуватися загальноприйнятих етичних норм поведінки, бути доброзичливим та ввічливим у безпосередніх контактах з Позичальниками та їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами;

1.4.2. з повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя Позичальників та їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителями, майновими поручителями або Третіми особами;

1.4.3. дбати про авторитет та бізнес - репутацію Товариства;

1.4.4. дотримуватися вимог щодо етичної поведінки, встановлених статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування», а саме:

- не здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також не використовує погрози, шантаж, не вчиняє інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

- не здійснювати дії, які могли би ввести Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб в оману щодо розміру, характеру та підстав виникнення заборгованості (в тому числі простроченої), а також наслідків, що настануть у разі невиконання умов Договору, передачі питання про погашення заборгованості (в тому числі простроченої) на розгляд суду, можливості застосування до Позичальника заходів адміністративного і кримінального переслідування, а також належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- не здійснювати взаємодію з власної ініціативи із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами

у період з 18 до 10 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- не здійснювати взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами більше не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним кредитним договором, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із Позичальником, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії зазначеним особам передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення;

- не використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб більше 30 хвилин на добу окремо до Позичальника та кожної іншої особи. Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Позичальника, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, 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;

- не приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майнового поручителя, Третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- не використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, Третім особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, не розміщує на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, не використовує написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

- жодним чином не повідомляти третіх осіб про заборгованість Позичальника, і не здійснює взаємодію з такими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

- не вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, або погасити заборгованість в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;

- не здійснювати за власною ініціативою взаємодії із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник. Повідомлення Позичальником про уповноваженого представника здійснюється відповідно до «Повідомлення про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник», текст якого розміщено на вебсайті Товариства;

- не проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

- не здійснювати взаємодію з приводу укладеного Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

2. ВЗАЄМОДІЯ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

2.1. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснювати взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (telefonні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 10 до 18 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;

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

- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2.2. Під час першої взаємодії Товариства з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами для врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити:

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

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

3) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Договором або відповідно до закону;

5) попередження про право такої особи надати Товариству відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права;

6) У разі звернення відповідно до Договору до Третіх осіб, у тому числі до близьких осіб Позичальника, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в Договорі, укладеному із Позичальником.

2.3. Товариство здійснює взаємодію із Позичальником, у тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Товариства, за допомогою засобу зв'язку, обраного Позичальником особами, 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 Позичальником 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.

2.4. Товариство використовує унікальне альфа-ім'я Товариства для взаємодії із Позичальником, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

2.5. Частота, послідовність та період застосування способів взаємодії по роботі з простроченою заборгованістю регламентуються узгодженим механізмом стягнення простроченої заборгованості, який включає в себе поєднання різних інструментів/засобів

роботи з Позичальниками та Третіми особами, спрямований для виконання Позичальниками своїх грошових зобов'язань за Договором.

У випадку не погашення простроченої заборгованості в період роботи по стягненню:

- Договір Позичальника може бути переданий на супроводження до зовнішньої колекторської компанії (у разі укладання відповідного договору з компанією, внесеною до Реєстру колекторських компаній),

- може відбутися відступлення права вимоги факторинговій компанії;
- може відбутися передача справи на розгляд суду
- бути прийняте інше управлінське рішення згідно чинного законодавства.

2.6. Товариство зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за Договором, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

2.7. Товариство приймає 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.

Товариство невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за Договором із близькою особою споживача фінансових послуг, Третьою особою, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

2.8. Товариство припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості Позичальника, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

3. НАДАННЯ ПІДТВЕРДЖУЮЧИХ ДОКУМЕНТІВ

3.1. Після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії надає документи, що підтверджують підстави для взаємодії (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), далі по тексту цього Порядку – Підтвердні документи, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким Договором спосіб. Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем до моменту надання Підтвердних документів. Моментом надання Товариством Позичальнику, його близьким особами, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 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;

- 3) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особами, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю Підтвердних документів у спосіб визначений Договором або у інший узгоджений з такими особами спосіб.

4. ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ

4.1. Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожної взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами, за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

4.2. Товариство зобов'язане попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб, про таке фіксування.

4.3. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

5. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

5.1. Товариство здійснює обробку персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

5.2. Обробка персональних даних здійснюється Товариством відповідно до Політики конфіденційності, порядок і процедура захисту персональних даних споживачів в Товаристві.

5.3. Товариство не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, Третіх осіб (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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, Третіх осіб).

6. ПРИПИНЕННЯ, ЗУПИНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ

6.1. Товариство припиняє будь-яким чином за власною ініціативою взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

6.2. Товариство припиняє безпосередню взаємодію за власною ініціативою із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- 3) є особою з інвалідністю I групи;
- 4) є неповнолітньою особою.

Для подання відповідних документів Позичальник, його близька особа, представник,

спадкоємець, поручитель, майновий поручитель, Третя особа, має письмово звернутися до Товариства на адресу Товариства зі зверненням, оформленим відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», в якому зазначити про наявність відповідних обставин, та надати оригінали або належним чином завірені копії документів, що підтверджують такі обставини. Копії документів вважається належним чином завірені, якщо вірність копій документів засвідчено нотаріусом або органом чи установою, що видала такі документи. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цим пунктом Порядку, їх наявність вважається непідтвердженою.

6.3. Товариство припиняє взаємодію (в тому числі обробку персональних даних) з Контактною особою, якщо під час першої взаємодії вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, заявила про відмову від взаємодії.

7. ДОДАТКОВІ ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ У ПЕРІОД ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ В УКРАЇНІ

7.1. У період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування працівники Товариства зобов'язані додатково дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

- не взаємодіяти за власною ініціативою із Позичальником, який повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії спосіб повідомили близькі особи такого Позичальника, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію;

- не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами Позичальника, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

7.2. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні» № 2459-IX захищеними категоріями є:

- військовослужбовці Збройних Сил 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;

- військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;

- члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

- особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти;

7.3. Товариство невідкладно після отримання повідомлення про бажання Позичальника припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів відповідно до Закону України «Про споживче кредитування» припиняє на період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування взаємодію із власної ініціативи із Позичальником, близькими особами Позичальника, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

Для цілей цього пункту підтвердними документами про належність Позичальника до захищеної категорії є:

- для Позичальників - військовослужбовців Збройних Сил 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, – підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або

керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 Закону України «Про споживче кредитування». Допускається складення довідки рукописним способом;

- для Позичальників - військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, – посвідчення інваліда війни;

для Позичальників - членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, – посвідчення члена сім'ї загиблого;

- для Позичальників, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, та для Позичальників - членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, – інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

7.4. Товариство має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності Позичальника до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу такий споживач, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

7.5. У випадку отримання повідомлення Позичальника про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит Товариства із зазначенням, що Позичальник не належить до захищеної категорії, працівники Товариства мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким Позичальником, його близькими особами, представником Позичальника, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором такого Позичальника та які надали згоду на таку взаємодію.

8. КОНТРОЛЬ ТОВАРИСТВА ЗА ДІЯМИ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ЗДІЙСНЮЮТЬ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ

8.1. Товариство здійснює навчання та перевірку знань осіб, які здійснюють врегулюванні простроченої заборгованості, кожного місяця.

8.2. Щомісячно відповідальна особа здійснює перевірку зафіксованої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, Третіми особами, за допомогою звукозаписувального технічного засобу на відповідність вимогам щодо етичної поведінки.

8.3. У разі порушення вимог цього Порядку винні особи можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності у порядку, визначеному чинним законодавством України.

8.4. Звернення/скарги на дії працівників Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості розглядаються Товариством протягом 1 робочого дня з дати отримання такого звернення/скарги.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження та підлягає перегляду не рідше одного разу на 3 роки.

9.2. У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

9.3. Цей Порядок є обов'язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

Додаток №1 - ЗРАЗОК: Заява-згода, надається третіми особами Споживача (близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами) Кредитодавцю **на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості** за кредитним договором, укладеним із Споживачем.
!!ВАЖЛИВО: заяву-згоду на взаємодію заповнює вищевказана Третя особа.

Директору ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»
ПІБ третьої особи _____
паспортні данні: номер _____ серія _____
виданий _____
дата видачі _____ РНОКПП: _____
телефон: +38(0_) _____
електронна пошта _____@_____
адреса для листування: _____

ЗАЯВА-ЗГОДА

**на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості
на виконання вимог Закону України «Про споживче кредитування»**

Я, _____,

(повністю ПІБ)

(далі – третя особа), надаю свою згоду ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС» (код ЄДРПОУ _____), (далі – Товариство) на взаємодію зі мною, як із третьою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості за _____,

(кредитний договір, вказати його номер і дату)

укладеному між Товариством та _____,

(повністю ПІБ позичальника)

також надаю згоду на повідомлення мені, як третій особі, яка не є стороною договору, інформації про укладення позичальником договору, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та/або її розмір, на інформування (передачу інформації) про необхідність виконання позичальником зобов'язань за договором, із дотриманням вимог статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Також підтверджую, що я повідомлений Товариством про включення моїх персональних даних до бази персональних даних Товариства, а також мені повідомлено про мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».

Дана Заява-Згода на взаємодію підписана мною власноручно.

Дата

Підпис

ПІБ третьої особи

Додаток №2 - ЗРАЗОК: Заява-повідомлення, яку надає Споживач Кредитодавцю про те, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє уповноважений представник. !!ВАЖЛИВО: заяву заповнює Клієнт.

Директору ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»

ПІБ Клієнта _____

паспортні данні: номер _____ серія _____

виданий _____

дата видачі _____ РНОКПП: _____

телефон: +38(0_) _____

електронна пошта _____ @ _____

адреса для листування: _____

ЗАЯВА-ПОВІДОМЛЕННЯ

Прошу всю комунікацію щодо врегулюванні простроченої заборгованості по укладеному між мною та ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС» (надалі – Кредитодавець) за Договором № _____ від _____ 20__ р. (далі – Договір), проводити через мого _____ уповноваженого представника, а саме:

(повністю ПІБ, РНОКПП уповноважено представника)

Погоджуюсь та надаю Кредитодавцю свою згоду, що у разі відсутності шляхів зв'язку (комунікації) з уповноваженим представником, Кредитодавець має право зв'язуватися та взаємодіяти при врегулюванні простроченої заборгованості по Договору з третіми особами, чії контактні дані надавалися мною при укладенні Договору.

Додатки:

1. Оригінал довіреності, засвідченої _____ 20__ р приватним нотаріусом _____ (назва нотаріального округу)

нотаріального округу _____ (ПІБ нотаріуса) за реєстровим номером _____
(Якщо представником Споживача є фізична особа (не адвокат) необхідно надати)

1. Оригінал довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів Споживача його уповноваженим представником.

(Якщо представником Споживача є адвокат)

2. Копія Паспорту.

3. Копія документа з даними про реєстраційний номер облікової картки платника податків уповноваженого представника.

4. Заяву-згоду на обробку персональних даних уповноваженого представника від _____ 20__ р.

5. Заяву уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним від _____ 20__ р.

Додаток №3 - ЗРАЗОК: Заява-згоду, Уповноваженого представника Споживача на обробку персональних даних

ЗАЯВА-ЗГОДА

на обробку персональних даних уповноваженого представника

Я, _____, РНОКПП _____,
(ПІБ уповноважено представника)

Паспорт: Номер _____ Серія ____ Виданий _____
_____ 20____ року

(надалі – уповноважений представник), на виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних», даю свою безумовну та безвікличну згоду, ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС», код ЄДРПОУ _____, що знаходиться за адресою: _____ (надалі – Кредитодавець) на: збирання/отримання, систематизацію, накопичення, зберігання, обробку, уточнення (оновлення, зміну), використання, розповсюдження (передачу), знеособлення, блокування та знищення моїх персональних даних у картотеках та/або за допомогою інформаційно-телекомунікаційної системи Базы персональних даних клієнтів Кредитодавця, а також на передачу інформації, поданої Споживачем (Позичальником) до Кредитодавця третім особам, які займаються діяльністю у сфері сприяння в отриманні споживчих кредитів, колекторським компаніям.

Підтверджую, що я повідомлений Кредитодавцем про включення моїх персональних даних до бази персональних даних, а також мені повідомлено мої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних», і про осіб, яким мої персональні дані надаються. Я підтверджую, що надана мною згода на обробку моїх персональних даних не вимагає здійснення Кредитодавцем повідомлень про передачу моїх персональних даних третім особам згідно з нормами ст. 21 Закону України «Про захист персональних даних». Клієнту повідомлена мета збору та обробки його персональних даних.

Дана Заява-Згода підписана мною власноручно та надана на невизначений строк.

Дата
представника

Підпис

ПІБ уповноваженого

Додаток №4 - ЗРАЗОК: Заява уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним

Директору ТОВ «ФК «АСТЕР-ФІНАНС»

ПІБ _____

паспортні данні: номер _____ серія _____

виданий _____

дата видачі _____ РНОКПП: _____

телефон: +38(0_) _____

електронна пошта _____@_____

адреса для листування: _____

ЗАЯВА

Прошу всю комунікацію щодо врегулюванні простроченої заборгованості по Договору № _____ від _____. 20__ (далі – Договір), що укладений із

(ПІБ, РНОКПП Позичальника),

уповноваженим представником якого я є, проводити через наступні канали зв'язку:

1. Листування: за адресою реєстрації, проживання та місця моєї роботи

2. Телефонні переговори за наступними телефонами:

А) _____

Б) _____

3. Електронне листування: _____

(вказати адресу електронної пошти уповноваженого представника)

Цим я безумовно та безвідклично приймаю на себе всі ризики, пов'язані з обранням такого шляху отримання електронного листування, в тому числі але не виключно ризики, пов'язані із заволодінням поштовою скринькою та/або доступом до моєї електронної пошти сторонніми особами та/або зміною паролів до сайту та/або акаунту без мого відома та/або до компрометації (злому або отримання доступу) до моєї поштової скриньки та/або моєї електронної пошти третіми особами та/або розкраданням інформації та/або ризик вірусної атаки та/або фішингу та/або онлайн шахрайства та/або ризик спам-атаки та/або шпигунських програм та/або ризики втрати контролю над моєю поштовою скринькою та/або моєю електронною поштою з будь-яких інших причин.

Цим я також безумовно та безвідклично погоджуюсь з тим, що Кредитодавець звільняється від будь-якої відповідальності, пов'язаної з вказаними вище ризиками, а також у випадках збоїв, що можуть виникнути в телекомунікаційних та/або енергетичних мережах та/або дію шкідливих програм, а також за несумлінні дії третіх осіб та/або за збиток/упущену вигоду, заподіяну мені в результаті неможливості використання моєї поштової скриньки та/або моєї електронної пошти з будь-яких інших підстав.

У разі зміни контактних даних по мені та будь-якого із каналу зв'язку зобов'язуюсь в 5-ти денний строк надати Кредитодавцю оновлені дані.

Додатки:

1. Копія Паспорту.

2. Документ, з даними про реєстраційний номер облікової картки платника податків.

Дата

Підпис

ПІБ

