

ЗАТВЕРДЖЕНО:
Рішенням Спостережної Ради
Кредитної спілки «НАДІЯ АПК»
Протокол № 7 від «04 » жовтня 2022 року
Голова Спостережної Ради

Лопата О.І.

**Методика роботи
по врегулюванню простроченої заборгованості
в КС «НАДІЯ АПК»**

2022 рік

ЗМІСТ

№	Розділ	стр.
1.	Загальні положення	3
2.	Визначення термінів і скорочень	3
3.	Класифікація проблемної заборгованості та загальні правила роботи	4
4.	Опис заходів за групами заборгованості	5
5.	Вимоги до здійснення взаємодії із Споживачем	6
6.	Заходи у особливих випадках	14
7.	Порядок здійснення фіксування взаємодії із споживачем технічними засобами	14
8.	Заходи за результатами роботи	15
9.	Заключні положення	16

1. Загальні положення

1.1. Ця Методика регламентує процедуру по врегулюванню простроченої заборгованості КС «НАДІЯ АПК» (надалі Кредитна спілка), проведення комплексу заходів, спрямованих на повернення фізичною особою споживачем прострочених зобов'язань за договорами споживчого кредиту укладеними з Кредитною Спілкою.

1.2. Метою запровадження методики є зменшення рівня прострочених кредитів, підвищення лояльності споживачів (членів кредитної спілки) до Кредитної Спілки.

1.3. Ця Методика розроблена відповідно до вимог Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про споживче кредитування», «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 09.07.2021 за №79, «Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)» затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 року за №170 (надалі – Положення 170) та внутрішніх документів Кредитної Спілки.

1.4. Процесом повернення проблемної заборгованості займається співробітник, на якого покладені обов'язки по роботі з проблемною заборгованістю (далі-Відповідальний співробітник по роботі з проблемною заборгованістю).

1.5. Методика є внутрішнім конфіденційним документом з обмеженим доступом, обов'язковим до виконання Відповідальним співробітником по роботі з проблемною заборгованістю.

2. Визначення термінів і скорочень

Альфа-ім'я Кредитної Спілки - послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації Кредитної спілки 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, уключаючи без залучення працівника Кредитної спілки, 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, уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;

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

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 Кредитній спілці будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

Кредитна Спілка – «НАДІЯ АПК»

Споживач - фізична особа, споживач фінансових послуг, який має непогашені зобов'язання перед Кредитною Спілкою за договорами споживчого кредиту незалежно від їх термінів.

Інша особа - близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - 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 170.

Функція (сервіс) автоматичного додзвону - спосіб взаємодії Кредитної Спілки 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 Кредитної Спілки шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

Інші терміни в цій Методиці вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування, Положенні №170 та інших законах України.

3. Класифікація проблемної заборгованості та загальні правила роботи

3.1. Дія цієї Методики розповсюджується на споживачів фізичних осіб, які мають непогашені зобов'язання перед Кредитною Спілкою за договорами про споживчий кредит незалежно від їх термінів.

3.2. Кредитна заборгованість в Кредитній Спілці розподіляється за наступними сегментами в залежності від терміну прострочення зобов'язань:

Перший рівень – до 10 робочих днів прострочення;

Другий рівень – від 11 до 20 робочих днів прострочення;

Третій рівень – від 21 до 40 робочих днів прострочення;

3.3. Роботу з кожним сегментом кредитної заборгованості здійснює Відповідальний співробітник по роботі з проблемною заборгованістю, застосовуючи окремий набір заходів та процедур для кожного сегменту.

3.4. Відповідальний співробітник по роботі з проблемною заборгованістю забезпечує організацію і контроль виконання процесу повернення кредитної заборгованості відповідно до вимог цієї Методики.

4. Опис заходів за групами заборгованості

4.1. Відповідальний співробітник здійснює взаємодію із споживачем/іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9:00 до 19:00 години, за умови що споживач/інша 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 Відповідального співробітника по роботі з проблемною заборгованістю, у разі прийняття рішення Кредитною спілкою щодо використання таких технічних засобів, для здійснення такої взаємодії;

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

4.2. Окрім стандартних заходів до відповідних сегментів заборгованості Кредитна спілка додатково може застосовуватися:

Сегменти	Перелік заходів
Перший рівень	<p>- безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів,</p> <p><u>Додатково можуть застосовуватись наступні заходи:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитної Спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій споживачу або іншим особам;- надсилання поштових відправлень з вимогою погасити борг.
Другий рівень	<p>- безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів,</p> <p>- надсилання поштових відправлень з вимогою погасити борг,</p> <p><u>Додатково можуть застосовуватись наступні заходи:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- безпосередня взаємодія за допомогою надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитної Спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій споживачу або іншим особам;- використання внутрішніх баз для пошуку інформації про споживача/інших осіб.
Третій рівень	<ul style="list-style-type: none">- всі вищенаведені заходи;- особисті зустрічі;-інші альтернативні джерела та можливості стягнення заборгованості.

5. Вимоги до здійснення взаємодії зі споживачем

5.1. Взаємодія Кредитної спілки, 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, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення відповідального працівника по роботі з проблемною заборгованістю кредитної спілки, шляхом використання програмного забезпечення або технологій, у разі прийняття рішення Кредитною спілкою щодо використання таких технічних засобів, для здійснення такої взаємодії;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

5.2. Під час першої взаємодії із споживачем/іншою особою, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит у рамках врегулювання простроченої заборгованості Відповідальний співробітник по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Спілки зобов'язаний:

- отримати згоду іншої особи на таку взаємодію (не застосовується щодо споживача);
- повідомити повне найменування Кредитної Спілки, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- повідомити прізвище власне, ім'я, по батькові (за наявності) або ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитна Спілка однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитної Спілки;
- повідомити правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- попередження про право такої особи надати Кредитній спілці відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог Положення 170
- повідомити 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 кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до кредитного договору до інших осіб, взаємодія з якими передбачена договором, та які надали згоду на таку взаємодію, повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

5.3. Кредитна Спілка під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (тобто всі наступні), зобов'язаний повідомити:

- 1) повне найменування Кредитної Спілки;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію (Відповідального співробітника по роботі з проблемною заборгованістю), або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитна Спілка однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію (крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону);
- 3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;
- 4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Кредитної Спілки (за потреби).

Таке повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії споживачу фінансових послуг, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 5.25 цієї Методики.

5.4. Кредитна спілка надає інформацію, визначену в частині другій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (під час першої взаємодії) або в пункті 5.3 цієї Методики (під час кожної наступної взаємодії), у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

- 1) відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);
- 2) повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, включаючи без залучення

працівника кредитодавця, у разі прийняття рішення Кредитною спілкою щодо використання таких технічних засобів, для здійснення такої взаємодії).

Надсилання кількох текстових повідомлень на мобільний телефон споживача фінансових послуг, іншої особи при врегулюванні простроченої заборгованості, що здійснюється через оператора мобільного зв'язку або інші сервіси для відправки смс-повідомлень, належить до однієї взаємодії, якщо інформація, визначена в абзаці першому пункту 5.3. цієї Методики, перевищує максимально допустиму довжину одного такого повідомлення.

5.4. Кожна взаємодія із споживачем/іншою особою фіксується в журналі взаємодії Кредитної Спілки.

5.5. Кредитна Спілка взаємодіє із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою **не більше двох разів на добу** при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

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

5.7. Кредитна спілка отримує від споживача фінансових послуг, іншої особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

5.8. Кредитна Спілка може використовувати 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.

5.9. 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.

5.10. Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

5.11. Проведення телефонних переговорів із залученням Відповідального співробітника по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Спілки у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

5.12. Безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів - один з основних заходів, який застосовується для встановлення двостороннього контакту із споживачем/іншою особою який повинен:

- підкреслити серйозність та наполегливість Кредитної Спілки повернути наданий кредит;
- спонукати споживача оплатити заборгованість;
- отримати більш повну інформацію щодо фінансового стану споживача, його місцезнаходження та контактних даних, з'ясування інших обставин;
- пропонування варіантів вирішення проблеми, пов'язаної з погашенням простроченої заборгованості (реструктуризація/врегулювання кредитної заборгованості);
- виявлення особливих випадків.

5.13. Тактика телефонних переговорів із споживачем/іншою особою:

- переговори повинні проходити максимально ввічливо зі сторони відповідального працівника по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Співки;
- нагадати споживачу про строк погашення кредиту і остаточну суму до погашення;
- у випадку наявності обставин, через які зобов'язання не можуть бути виконані, працівник з'ясовує ці обставини та фіксує у їх вигляді коментаря в журналі, а також зазначає ймовірний строк виконання зобов'язань;
- у випадку наявності технічних або технологічних обставин, що унеможливають проведення оплати боргу, у разі використання Кредитною спілкою сервісу «Погашення онлайн» через Особистий кабінет на сайті спілки, працівник пропонує альтернативні механізми проведення платежу та інформує про наявність даних обставин керівника.
- у разі, якщо для споживача доступна можливість пролонгації/реструктуризації кредиту, зацентувати на цьому увагу, зазначивши умову (суму до погашення), за якою пролонгація можлива;
- по закінченню розмови подякувати споживачу за приділений час і ввічливо попрощатися.

5.14. Відповідальному співробітнику по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Співки під час безпосередньої взаємодії із споживачем/іншою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості **забороняється**:

1) Здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача/іншої особи, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб.

2) Вводити споживача/іншу особу в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача/іншої особи, у разі невиконання умов кредитного договору;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до споживача/іншої особи заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Кредитної Співки до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

г) наявності в кредитодавця правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

д) можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

е) прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

є) правового статусу договору про споживчий кредит;

ж) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

з) порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

3) З власної ініціативи взаємодіяти із споживачем/іншою особою у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні.

4) Взаємодіяти із споживачем/іншою особою більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в її результаті споживачу/іншій особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

5) Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу/іншій особі, про поштову адресу або

адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

6) Використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживачу/іншої особи, протягом більше 30 хвилин в цілому на добу.

7) Використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу/іншій особі, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, а також розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати 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.

8) Вимагати від близьких осіб споживача/інших осіб:

прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про надання кредиту;

примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину).

9) Вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації споживача/іншої особи або погрожувати вчиненням таких дій.

10) Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання кредиту.

11) Якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник, подальша взаємодія відбувається виключно з таким представником (із споживачем або його близькими особами взаємодія заборонена).

12) використовувати:

грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень.

13) завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (під час першої взаємодії) або в пункті 5.3 цієї Методики (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування.

14) повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія.

15) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості.

16) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб.

17) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження кредитодавця.

18) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості.

19) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії.

20) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця).

21) публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

5.15. Кредитній Спілці заборонено отримувати згоду споживача фінансових послуг для вчинення будь-яких дій та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Кредитної Спілки, що використовується нею для надання послуг.

5.16. Кредитна Спілка під час безпосередньої взаємодії вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження особи споживача фінансових послуг, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або особи, щодо якої є волевиявлення споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості, до розкриття такої інформації.

5.17. Кредитна Спілка припиняє 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.

5.18. Кредитна Спілка забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону України «Про споживче кредитування».

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 Кредитної Спілки, 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.

5.19. Кредитна Спілка не здійснює надмірну взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

5.20. Кредитна Спілка не використовує гіперпосилання на вебсторінку, де розміщено інформацію, визначену в підпунктах 1-3 пункту 5.3 цієї Методики, якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, інших повідомлень засобами зв'язку.

5.21. Кредитна Спілка використовує альфа-ім'я Кредитної спілки для взаємодії із споживачем фінансових послуг, у разі здійснення відеопереговорів, надсилання текстових,

голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, включаючи без залучення відповідального працівника по роботі з проблемною заборгованістю, шляхом використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного додзвону] та у разі прийняття рішення Кредитною спілкою щодо використання таких технічних засобів, для здійснення такої взаємодії (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень).

5.22. Кредитна спілка використовує альфа-ім'я, що збігається з:

1) найменуванням Кредитної спілки згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань без зазначення організаційно-правової форми господарювання та слів «кредитна спілка», або

2) торговельною маркою (знаки для товарів і послуг), яка використовується Кредитною Спілкою для надання послуг та інформація про яку розміщена на її власному вебсайті.

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

Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

5.24. Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» з метою взаємодії Кредитною Спілкою 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 – надсилаються виключно з рекомендованим повідомленням про їх вручення.

5.25. 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 Кредитною Спілкою зазначеного поштового відправлення.

5.26. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

5.27. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

Кредитна Спілка отримує окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

- 1) інформацію про:
 - мету проведення особистої зустрічі;
 - місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
 - прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені кредитодавця, а також правову підставу на вчинення таких дій;
 - фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;
 - необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;
- 2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитодавця (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником кредитодавця).

5.28. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

5.29. Укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит з Кредитною спілкою не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

5.30. Відповідальний працівник по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Спілки під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

- 1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Кредитної Спілки (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);
- 2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Відповідальний працівник по роботі з проблемною заборгованістю Кредитної Спілки зобов'язаний під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

5.31. Споживач фінансових послуг має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Кредитна Спілка отримує персональні дані третіх осіб (уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення.

5.32. Кредитна Спілка 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.

5.33. Кредитна Спілка для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

- 1) повне найменування Кредитної Спілки;
- 2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;
- 3) попередження про право такої особи надати Кредитній Спілці відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

5.34. Кредитна Спілка отримує 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.

Кредитна спілка зберігає усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

5.35. Кредитна Спілка 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.

Кредитна Спілка невідкладно припиняє 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.

5.36. Кредитна Спілка дотримується вимог щодо взаємодії із спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, визначених у статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та в інших нормативно-правових актах Національного банку України, під час взаємодії з близькою особою споживача фінансових послуг, яка є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем.

5. Заходи у особливих випадках

6.1. В рамках цієї Методики до особливих випадків належать:

1) смерть споживача;

2) виявлення шахрайства (кредит отримано на іншу особу);

3) мобілізація споживача.

6.2. Смерть споживача.

6.2.1. При встановленні під час телефонної розмови з іншою особою інформації про смерть споживача, працівник фіксує дану журналі взаємодії та повідомляє таких осіб про необхідність надання до Кредитної Спілки належним чином оформленого звернення (відповідно до вимог ЗУ «Про звернення громадян») із додаванням копії документу, що підтверджує такий випадок - свідоцтва про смерть споживача.

6.2.2. У разі надання Кредитній Спілці належним чином оформленого звернення від інших осіб, роботу з врегулювання заборгованості зазначеного споживача буде зупинено. У разі ненадання документів заходи по поверненню простроченої заборгованості, передбачені цією Методикою, відновлюються.

6.2.3. Опрацювання звернень споживача/інших осіб здійснюється згідно Порядку розгляду звернень та скарг споживача Кредитної Спілки.

6.3. Шахрайство (кредит отримано іншою особою).

6.3.1. При виявленні обставин, що свідчать про отримання кредиту внаслідок шахрайських дій (кредит отримано іншою особою), працівник фіксує таку інформацію та повідомляє споживача про необхідність надання до Кредитної Спілки належним чином оформленого звернення (відповідно до вимог ЗУ «Про звернення громадян») для проведення службового розслідування та вжиття заходів за його результатами.

6.3.2. Подальша робота з такими зверненнями здійснюється згідно Порядку розгляду звернень та скарг споживача Кредитної Спілки.

6.4. Мобілізація Споживача

6.4.1. Військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, на весь час їх призову, а військовослужбовцям під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, які перебували або перебувають безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, - штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань перед підприємствами, установами і організаціями усіх форм власності, у тому числі банками, та фізичними особами, а також проценти за користування кредитом не нараховуються, крім кредитних договорів щодо придбання майна, яке віднесено чи буде віднесено до об'єктів житлового фонду (житлового будинку, квартири, майбутнього об'єкта нерухомості, об'єкта незавершеного житлового будівництва, майнових прав на них), та/або автомобіля.

6.4.2. У період дії в Україні воєнного, надзвичайного стану та у тридцятиденний строк після дня його припинення або скасування у разі прострочення споживачем виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит споживач звільняється від відповідальності перед кредитором за таке прострочення. У разі допущення такого прострочення споживач звільняється, зокрема, від обов'язку сплати кредитором неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, сплата яких передбачена договором про споживчий кредит за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) споживачем зобов'язань за таким договором. Забороняється збільшення процентної ставки за користування кредитом з причин інших, ніж передбачені частиною четвертою статті 1056¹ Цивільного кодексу України, у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит у період, зазначений у цьому пункті. Норми цього пункту поширюються, у тому числі, на кредити, визначені частиною другою статті 3 Закону.

Установити, що неустойка (штраф, пеня) та інші платежі, сплата яких передбачена договором про споживчий кредит, нараховані включно з 24 лютого 2022 року за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) за таким договором, підлягають списанню кредитором.

6.4.3. Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні, введеного Указом Президента України "Про введення воєнного стану в Україні" від 24 лютого 2022 року № 64/2022, затвердженим Законом України "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні", та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування кредитор, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитором, новим кредитором, колекторською компанією 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 захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений цим пунктом спосіб повідомили близькі особи такого споживача, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Для цілей цього пункту захищеними категоріями є:

а) 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;

б) 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;

в) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;

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

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами споживача, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

Споживач, який належить до захищеної категорії та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з особами, зазначеними в абзаці першому цього пункту, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють кредитодавця або нового кредитора про таке волевиявлення та про належність споживача до захищеної категорії за допомогою будь-якого засобу комунікації, реквізити якого розміщено на веб-сайті такого кредитодавця або нового кредитора, з наданням копій підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії.

Кредитна спілка та новий кредитор зобов'язані розмістити на головній сторінці свого веб-сайту адресу електронної пошти, місцезнаходження та номер телефону (гарячої лінії, контакт-центру), за якими приймаються повідомлення споживачів та інших зазначених у цьому пункті осіб про належність особи до захищеної категорії.

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

для 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 до цього Закону. Допускається складення довідки рукописним способом;

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

для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для 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.

Кредитодавець або новий кредитор невідкладно, не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення про бажання споживача припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії, повідомляє про це колекторську компанію, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією 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.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією 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 взаємодію з особами, зазначеними у абзацах другому - восьмому цього пункту, невідкладно після отримання ними такого повідомлення.

Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця, нового кредитора протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

Кредитодавець, новий кредитор має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача 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. Відповідь на такий запит кредитодавця, нового кредитора надається протягом 30 календарних днів з дня його отримання.

Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією 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, мають право відновити взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем, його близькими особами, представником споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

6.5. Рішення про скасування/зупинення нарахувань та роботи по врегулюванню заборгованості приймається Кредитним комітетом, на підставі отриманого звернення споживача/іншої особи.

7. Порядок здійснення фіксування взаємодії із споживачем технічними засобами

7.1. Кредитна Спілка здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем/іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості та попереджає споживача/інших осіб про таке фіксування.

7.2. Кредитна Спілка може здійснювати взаємодію із споживачем за допомогою засобу зв'язку, погодженого із споживачем, крім випадків, коли:

6. взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем через такий засіб зв'язку;

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

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

7.3. Кредитна Спілка здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем/іншою особою технічними засобами.

7.4. Кредитна Спілка під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряє:

9. годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;

10. наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;

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

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

7.6. Кредитна Спілка перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

7.7. Фіксування взаємодії із споживачем/іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

- повне найменування та код за ЄДРПОУ Кредитної Спілки;

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) відповідального працівника по роботі з проблемною заборгованістю, яка здійснила взаємодію із споживачем/іншою особою;

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

- дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

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

- програмне забезпечення або технології без залучення працівників Кредитної Спілки та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

- 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;

- коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

- здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за кредитним договором);

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

Інформація, зазначена в цьому пункті, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

7.8. Кредитна Спілка веде облік спроб зв'язатися із споживачем/іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час.

7.9. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися із споживачем/іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних Кредитною Спілкою під час врегулювання простроченої заборгованості.

7.10. Фіксування безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з

питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

8. Заходи за результатами роботи

8.1. З метою покращення та вдосконалення процесу врегулювання простроченої Відповідальний працівник по роботі з проблемною заборгованістю на постійній основні:

- систематизують та аналізують зафіксовані результати контактів із споживачами/іншими особами, особливу увагу приділяючи чинникам, які завадили споживачам своєчасно виконати свої зобов'язання, визначають їх «типовість» та фактори, які призводять до цього;

- за результатами проведеного аналізу ініціюють проведення системних заходів, спрямованих на мінімізацію рівня прострочених кредитів у майбутньому, вдосконалення бізнес-процесів, програмного забезпечення, доопрацювання внутрішніх нормативних документів та інструктивних матеріалів, тощо).

9. Заключні положення

9.1. Ця Методика набирає чинності з моменту її затвердження уповноваженою особою Кредитної Спільки.

9.2. Зміни та доповнення до Методики вносяться шляхом її затвердження **спостережною радою** в новій редакції.