



«Затверджено»

Рішенням Загальних зборів учасників  
ПТ «Дяченко, Скрипка, Ломбард ЮК «ДЕМОС»  
Протокол № 100 від 13.07.2021 року  
Голова зборів \_\_\_\_\_ І.Л. Скрипка  
МП

**Вимоги щодо етичної поведінки  
ПТ «Дяченко, Скрипка, Ломбард ЮК «ДЕМОС»**

Ці вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості ПТ «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК «ДЕМОС» (надалі - Вимоги) розроблені та затверджені на основі чинного цивільного та господарського законодавства, Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Засновницького договору, з метою узагальнення доброчесної комерційної практики стосовно стягнення простроченої заборгованості ПТ «Дяченко, Скрипка. Ломбард ЮК ДЕМОС» (Далі – Повне товариство), яке виступає у якості кредитодавця.

Повне товариство в особі його уповноважених осіб, представників, працівників та інших осіб, що діють від імені та/або в інтересах, зобов'язані дотримуватися норм чинного законодавства України, положень, визначених даними Вимогами, та принципами доброчесної комерційної практики, вільної конкуренції, поваги і дотримання прав та законних інтересів Позичальників (Боржників, споживачів), стосовно яких здійснюється діяльність по врегулюванню простроченої заборгованості.

Під поняттям Боржник в цих Вимогах розуміється фізична особа, яка має невиконане грошове зобов'язання перед Кредитором.

Інші поняття, використовуються в даних Вимогах, відповідають визначенням, що встановлені чинним законодавством України.

## **Розділ 1. Загальні обов'язки**

1. Повне товариство проваде діяльність по врегулюванню простроченої заборгованості дотримуючись наступних принципів та обов'язків:

1.1 використовує персональні дані Боржника, членів його сім'ї та пов'язаних з ним осіб, а також інформацію про заборгованість, процес її стягнення у відповідності до вимог законодавства про споживче кредитування та законодавства про захист персональних даних у спосіб визначений законом;

1.2 дотримується, впроваджує та постійно оновлює систему захисту конфіденційної інформації та систему захисту персональних даних Боржника;

1.3 веде внутрішній перелік працівників, які мають доступ до інформації про Боржників. При отриманні працівником доступу до зазначеної інформації, працівник зобов'язаний дати розписку про ознайомлення з положеннями законодавства і обов'язок дотримання конфіденційності інформації та нерозголошення персональних даних Боржників, якщо це передбачено внутрішніми розпорядчими документами;

1.4 відповідає на звернення Боржника щодо заборгованості та її стягнення не пізніше тридцяти днів з дня отримання такого звернення;

1.5 веде та не менше 3-х років зберігає аудіо-записи кожного випадку безпосередньої взаємодії з Боржником або особами за умови попередження Боржника або інших осіб про проведення такого запису на початку взаємодії;

1.6 дотримуються принципів доброчесної конкуренції та законодавства про рекламу, законодавства про захист прав споживачів;

1.7 використовують у своїх рекламних та промо-продуктах виключно об'єктивну інформацію, статистику та відомості, що відповідає принципам доброчесної комерційної практики та не допускає введення контагентів в оману стосовно способів та наслідків надання фінансової послуги;

1.8 при прийомі на роботу потенційних працівників та в процесі здійснення працівниками трудової діяльності — кредитори надають особливу увагу персональним якостям та здібностям потенційних та/бо залучених співробітників, їх освіті, досвіду та ознайомленню із професійними обов'язками, а також проводять їх навчання та підвищення кваліфікації;

1.9 запроваджують здійснення внутрішньої перевірки потенційних співробітників на відсутність у них незнятої та непогашеної судимості за скоєння умисного злочину, а також на предмет не перебування особи на обліку з приводу психічної хвороби, алкоголізму та

наркоманії, у випадку якщо це передбачено внутрішньою політикою безпеки або чинним законодавством;

1.10 заохочують співробітників до професійної сумлінної, пунктуальної та етичної поведінки по відношенню до Боржника, що є має позитивний вплив на імідж компанії, підвищує ефективність і якість взаємодії з Боржниками та сприяє розбудові процесу цивілізованого врегулювання проблемної заборгованості в цілому;

1.11 сприяють достатньому рівню обізнаності та дотримання культурних і етичних норм спілкування своїх працівників із Боржниками та іншими особами.

## **Розділ II. Принципи здійснення взаємодії із Боржником та іншими особами**

2.1 При взаємодії з Боржником та іншими особами Повне товариство не відступає права вимоги за Договором новому кредитору та/бо не залучає колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості;

2.2 Під час комунікації з Боржником та особами Товариство додержується наступних правил:

1) під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець зобов'язаний повідомити:

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

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця;

- правову підставу взаємодії;

- розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, та за наявності інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та платежі, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором фінансового кредиту та застави або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору фінансового кредиту та застави до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам;

2) оформлювати тексти листів, повідомлень, що направляються Боржнику в паперовій формі та доданих до них документів, читким, зрозумілим шрифтом достатнього розміру для комфортного читання та усвідомлення змісту;

3) в разі доцільності і можливості брати до уваги прохання Боржника про телефонну розмову або особисту зустріч у час і місті, зручному для нього;

4) при можливості вести спілкування з Боржником тим співробітником, з якими Боржник ефективно співпрацював раніше або висловлював побажання взаємодіяти;

5) взаємодія кредитодавця із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- 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;

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

- надсилання поштових вішравлень із позначкою «Вручити особисто» за адресою зазначеною в договорі фінансового кредиту та застави.

б) Кредитодавець, має право на донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором фінансового кредиту та застави при врегулюванні простроченої заборгованості заборгованості з трети особами, персональні дані яких передані кредитодавцю споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору фінансового кредиту та застави. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю покладається на споживача.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

Кредитодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом 7 робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують таку інформацію особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

8) Кредитодавець, може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави 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 взаємодій при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі й близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та надали згоду на таку взаємодію:

- щодо графіка його роботи,
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічей з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

9) фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та надали згоду на таку взаємодію (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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію).

10) використовувати нецензурну лексику, а також вчиняти інші подібні дії, що порушують громадський порядок.

2.3 Під час організації та здійснення заходів по врегулюванню простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або їхніх осіб, 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, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

в) належності кредитора, кредитодавця, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію та/або з їхніми близькими особами 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 результаті такої взаємодії 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 платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі що містять погрозу, розмішувати 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) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та які надали згоду на таку взаємодію про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також випадків, передбачених законом;

9) вимагати споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або їхніх осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості якщо інше не передбачено договором фінансового кредиту та застави або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором фінансового кредиту та застави або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору фінансового кредиту та застави з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

15) Кредитодавець, має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором фінансового кредиту та застави при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору фінансового кредиту та застави. Зобов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю докладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якого споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладанні договору фінансового кредиту та застави, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець зобов'язаний негайно припинити здійснення такої обробки.

16) З ініціативи кредитодавця, або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором фінансового кредиту та застави та яка надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів яка 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, зазначених вище, їх наявність вважається непідтвердженою.

### **Розділ III. Відповідальність за порушення цього Кодексу**

3.1 Контроль за виконанням цих Вимог здійснює відповідальна особа призначена наказом директора Повного товариства.

3.2 Відповідальна особа вживає заходи для об'єктивного неупередженого розгляду фактичних обставин, що мали місце, з'ясування їх причин, наслідків та за можливістю способів їх подолання. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця не пізніше дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник Товариства встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні не може перевищувати сорока п'яти днів.

Вимоги набирають чинності з 14 липня 2021 року.

\*\*\*\*\*