

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк»
при врегулюванні простроченої заборгованості*



**Акціонерне товариство
“Ідея Банк”**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Правління
№07/14-18 від 14 липня 2021 року
Голова Правління
/підпис/ М. В. Власенко

**Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк»
при врегулюванні простроченої заборгованості**

**м. Львів
2021 р.**

ЗМІСТ

1. Загальні положення	3
2. Правила взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.....	4
3. Повідомлення про порушення Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості.....	9
4. Відповідальність за порушення Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості.....	10
5. Прикінцеві положення.....	11

1. Загальні положення

1.1. Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (надалі Правила) розроблено з метою визначення та встановлення чітких і однозначних вимог та норм етичної поведінки при взаємодії Банку/ колекторської компанії/ нового кредитора із клієнтами Банку при врегулюванні простроченої заборгованості за договором кредиту.

1.2. Правила розроблені відповідно до положень Закону України "Про споживче кредитування".

1.3. Для цілей Правил, вказані нижче терміни вживаються в наступному значенні:

- **врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Банком, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості клієнта Банку, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором кредиту.
- **колекторська компанія** – юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, обрана Банком для виконання його функцій в процесі роботи з проблемними активами на умовах аутсорсингу та яка в інтересах Банку, відповідно до договору доручення укладеного з Банком, має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості клієнтів Банку.
- **клієнт Банку** - будь-яка фізична особа, яка уклала з Банком договір кредиту.
- **інші особи** - близькі особи клієнта Банку, його представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором кредиту та які надали згоду на таку взаємодію.
- **близькі особи** - члени сім'ї Боржника, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.
- **договір кредиту** - цивільно-правовий документ, який укладається між Банком та Клієнтом (надалі Сторони) та визначає взаємні юридичні права і зобов'язання та економічну відповідальність між Сторонами з приводу отримання Клієнтом кредиту - грошових коштів у визначеному Сторонами розмірі, які надані Банком клієнту у визначений Сторонами спосіб та які Клієнт зобов'язаний повернути у визначені Сторонами строки (терміни), встановлені

Договором кредиту, умовами якого передбачено надання кредиту, сплативши за користування такими грошовими коштами проценти, суми комісійної винагороди та інші платежі в розмірі та на умовах, що визначені Сторонами у Договорі кредиту.

1.4. Всі співробітники, які перебувають з Банком у трудових відносинах, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості клієнтів Банку, колекторські компанії, що діють в інтересах Банку, зобов'язані знати та дотримуватись Правил щодо етичної поведінки в процесі їх взаємодії, щодо врегулювання простроченої заборгованості із клієнтом Банку та іншими особами.

1.5. Банк очікує, що уповноважені працівники Банку під час виконання своїх посадових обов'язків та колекторські компанії будуть проявляти прийнятну поведінку та не допускати неприйнятної поведінки в процесі врегулювання простроченої заборгованості.

1.6. Банк очікує, що дотримання та використання Правил допоможе запобігати та вирішувати конфлікти інтересів, складні ситуації, які виникають між клієнтами Банку та працівниками Банку та або колекторською компанією в процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту.

2. Правила взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості

2.1. Взаємодія Банку, колекторської компанії із клієнтом Банку та іншими особами, 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 працівника Банку, колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або інших технологій;

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

2.2. Під час першої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Банк, зобов'язаний повідомити:

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк»
при врегулюванні простроченої заборгованості*

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, ім'я, по батькові особи, яка здійснює взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами, за допомогою якого Банк, однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку. Прізвище, ім'я, по батькові особи – працівника Банку, який здійснює взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами, встановлюється згідно Розпорядження Члена Правління, куратора напрямку;

3) правову підставу взаємодії;

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 кредиту або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору кредиту до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди клієнта Банку на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Банком.

2.3. Банк на вимогу клієнта Банку (письмову та/або усну з обов'язковим здійсненням фіксації згідно з п.2.4. Правил), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 пункту 2.2., особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Банк не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із клієнтом Банку, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання вищезгаданих підтвердних документів.

Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) отримання Банком, колекторською компанією підтвердження направлення клієнту Банку, його близьким особам, представнику, спадкоємцю,

поручителю або майновому поручителю підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Банком, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Банком, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

2.4. Банк, зобов'язаний здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Банк, колекторська компанія зобов'язані попередити клієнта Банку та інших осіб, про таке фіксування У випадку відмови від здійснення фіксування, взаємодія припиняється.

Банк, зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Банк, може здійснювати обробку виключно персональних даних клієнта Банку та інших осіб, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Банку при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб клієнта Банку, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про клієнта Банку та інших осіб щодо:

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

2.5. Працівникам Банку і колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність клієнта Банку, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших 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 клієнта Банку та інших осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для клієнта Банку та інших осіб, у разі невиконання умов договору кредиту;

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

в) належності Банку до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із клієнтом Банку та іншими особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із клієнтом Банку та іншими особами, 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 інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором кредиту або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту Банку та іншим особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

б) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до клієнта Банку та інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються клієнту Банку та іншим особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, 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) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором кредиту та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість клієнта Банку або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість клієнта Банку, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої клієнт Банку надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості;

9) вимагати від клієнта Банку та інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором кредиту;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, клієнта Банку та інших осіб погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором кредиту;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із клієнтом Банку або його близькими особами, якщо клієнт Банку 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 клієнтом Банку та іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного клієнтом Банку договору кредиту з особами (крім клієнта Банку, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

2.6. Банк має право для донесення до клієнта Банку інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором кредиту при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Банку, клієнтом Банку у процесі укладення, виконання та припинення договору кредиту.

Якщо під час першої взаємодії Банку, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Банк, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Банку одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Банк зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором кредиту.

2.7. Дії, які від імені Банку, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Банком, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами вважаються вчиненими таким Банком, колекторською компанією.

2.8. Забороняється покладати на клієнта Банку обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором кредиту здійснюються виключно за рахунок коштів Банку, колекторської компанії.

2.9. З ініціативи Банку не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія із клієнтом Банку та іншими 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.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність вищевказаних обставин - їх наявність вважається не підтвердженою.

3. Повідомлення про порушення Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості

3.1. Клієнти Банку та інші особи мають можливість повідомити про факти недотримання законодавства України та Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості) за договором кредиту.

3.2. Повідомлення про виявлені факти чи ознаки порушень Правил передаються Директору та Заступнику директора Департаменту по роботі з проблемною заборгованістю, працівникам Управління безпеки, Служби комплаєнс-контролю

3.3. В Банку діють наступні канали повідомлень:

- особиста зустріч з працівником Служби комплаєнс-контролю;
- окрема електронна поштова скринька Служби комплаєнс-контролю;
- окрема електронна поштова скринька Банку;
- абонентська поштова скринька за адресою: 79008 м.Львів, вул. Валова, 11 (необхідно позначити, що інформація призначається для Управління безпеки та/або Служби комплаєнс-контролю);
- телефон контакт-центру 0 800 50 20 30, який працює цілодобово;
- корпоративний сайт www.ideabank.ua;

4. Відповідальність за порушення Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості

- 4.1. Працівники Банку при врегулюванні простроченої заборгованості несуть персональну відповідальність за дотримання цих Правил.
- 4.2. Контроль за дотриманням Правил працівниками Банку в процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту покладається на безпосереднього керівника працівника.
- 4.3. Банк здійснює контроль за додержанням колекторською компанією цих Правил в процесі взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами. З цією метою уповноважений працівник по роботі з колекторськими компаніями здійснює щомісячну перевірку записів взаємодії колекторської компанії із клієнтами Банку та іншими особами.
- 4.3 Банк здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень (за допомогою каналів повідомлень, визначених в розділ 3 цих Правил) про порушення прав клієнтів Банку та інших осіб при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.
- 4.4. У випадку підтвердження факту разового порушення колекторською компанією цих Правил, Банк може застосувати штрафи до колекторської компанії.
- 4.5. Але якщо в Банку наявна підтверджена інформація про порушення цих Правил колекторською компанією два та більше разів протягом року – Банк здійснює дострокове розірвання договору про співпрацю із такою колекторською компанією.

5. Прикінцеві положення

5.1. Ці Правила набувають та втрачають чинності на підставі рішення Правління Банку.

5.1.1 Інші внутрішні нормативні документи Банку або окремі їх пункти, які не відповідають цим Правилам, вважаються недійсними з моменту затвердження цих Правил.

5.2. Зміни та доповнення до Правил вносяться в разі потреби та затверджуються Правління Банку.