



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

09 липня 2021 року

м. Київ

№ 79

Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, Закону України від 19 березня 2021 року № 1349-IX “Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості”, статей 5, 23, 25, 27 Закону України “Про споживче кредитування”, з метою встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, включаючи взаємодію із споживачами та іншими особами (вимог щодо етичної поведінки) Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Затвердити Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості (далі – Положення), що додається.

2. Банк, особа, яка не є фінансовою установою, та небанківська фінансова установа, що відповідно до законодавства України мають право надавати кошти в позику, включаючи на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, розміщують інформацію, визначену у підпунктах 2–5 пункту 26 розділу V Положення, протягом десяти робочих днів із дня набрання чинності цією постановою на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання цих послуг.

3. Колекторським компаніям надати Національному банку України (далі – Національний банк) інформацію в електронній формі про всіх залучених фізичних і юридичних осіб для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг, інформація про яких не була надана колекторською компанією під час подання до Національного банку відомостей для її включення до реєстру колекторських компаній, а також інформацію про

унесення змін до раніше поданих відомостей про таких осіб та/або укладених з ними договорів.

4. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування довести до відома банків, осіб, які не є фінансовими установами, та небанківським фінансовим установам, що відповідно до законодавства України мають право надавати кошти в позику, включаючи на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, інформацію про прийняття цієї постанови.

5. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку Кирила Шевченка.

6. Постанова набирає чинності з 14 липня 2021 року.

В. о. Голови

Юрій ГЕЛЕТІЙ

Інд. 14

Положення
про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії
та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої
заборгованості

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до вимог Законів України “Про Національний банк України”, “Про банки і банківську діяльність”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про споживче кредитування” (далі – Закон про споживче кредитування) та:

1) встановлює форми здійснення контролю кредитодавцем, новим кредитором за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону про споживче кредитування (далі – договір про споживчий кредит), та які надали згоду на таку взаємодію (далі – інша особа), при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) встановлює вимоги до укладення з колекторською компанією договору, спрямованого на врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (далі – договір врегулювання заборгованості);

3) визначає порядок:

подання повідомлення кредитодавцем, новим кредитором до Національного банку України (далі – Національний банк) про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості, про внесення змін до нього, закінчення строку його дії та/або про дострокове припинення (розірвання) такого договору;

надсилання повідомлення колекторською компанією до Національного банку про залучення фізичної або юридичної особи на договірних засадах для

виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг (далі – особа, залучена до здійснення колекторської діяльності);

надання кредитором, новим кредитором Національному банку інформації про отримання ними від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції в будь-якій формі та в будь-який спосіб щодо здійснення в його інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості;

розміщення інформації про колекторську компанію та осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються кредитором, новим кредитором або колекторською компанією для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг;

здійснення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою.

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

1) відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб – сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із споживачем фінансових послуг та іншою особою при здійсненні кредитором, новим кредитором або колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості;

2) перелік – автоматизована система збирання, накопичення та обліку даних щодо фізичних і юридичних осіб, які мають право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитора, нового кредитора, відомостей про укладені з цими особами договори (далі – Перелік);

3) уповноважена особа – працівник кредитора, нового кредитора або колекторської компанії, який відповідає за подання до Національного банку відомостей про укладені договори врегулювання заборгованості або про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у строки та порядку, визначених цим Положенням;

4) фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування та інших законах України.

3. Кредитодавець, новий кредитор здійснюють контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) установлення в укладеному між кредитодавцем, новим кредитором та колекторською компанією договорі врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення кредитодавцем, новим кредитором контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

2) надання колекторською компанією кредитодавцю, новому кредитору в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

4. Дії особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, вважаються вчиненими колекторською компанією, навіть якщо така особа діє у спосіб, що суперечить укладеному договору з колекторською компанією.

5. Кредитодавець, новий кредитор укладають з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

6. Кредитодавець, новий кредитор до укладення договору врегулювання заборгованості здійснюють оцінку впливу на процеси та процедури, запроваджені в кредитодавця, нового кредитора, з урахуванням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

1) взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);

2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;

3) порядку та процедури захисту персональних даних;

4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

7. Кредитодавець, новий кредитор мають право відмовитися від укладення договору врегулювання заборгованості, якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, уключаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, а колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

8. Національний банк у разі порушення вимог цього Положення має право застосувати до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії заходи впливу в порядку, визначеному нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу.

9. Національний банк здійснює ведення Переліку шляхом унесення до нього інформації про укладені кредитодавцем, новим кредитором з колекторською компанією договори врегулювання заборгованості, відомостей про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, і присвоєння таким записам унікальних номерів (далі – номер запису).

Національний банк розміщує інформацію з Переліку на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку з урахуванням обмежень, визначених Законом України “Про захист персональних даних”, з метою сприяння забезпеченню відповідальної ділової поведінки кредитодавця, нового кредитора та колекторської компанії при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

10. Керівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особа, яка виконує обов’язки керівника, відповідає за визначення уповноважених осіб та організацію подання до Національного банку відомостей відповідно до вимог цього Положення. Уповноважена особа під час подання відомостей, передбачених цим Положенням, несе особисту відповідальність за порядок їх заповнення, повноту, достовірність та дотримання строку подання таких відомостей до Національного банку.

11. Уповноважена особа з метою підтвердження автентичності та цілісності відомостей, які подаються до Національного банку, засвідчує їх кваліфікованим електронним підписом.

Кваліфікований сертифікат відкритого ключа уповноваженої особи, крім обов'язкових реквізитів фізичної особи-підписувача, додатково повинен містити ідентифікаційні дані організації, представником якої є ця уповноважена особа [повне або офіційне скорочене найменування та код згідно з Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України (далі – код за ЄДРПОУ)].

II. Порядок подання повідомлення кредитодавцем, новим кредитором до Національного банку про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості

12. Кредитодавець, новий кредитор подають до Національного банку відомості про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості протягом п'яти робочих днів із дня його укладення або внесення змін до нього шляхом формування запиту до Національного банку про подання відомостей про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення.

13. Кредитодавець, новий кредитор надають у запиті до Національного банку, крім відомостей про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості, інформацію про кількість договорів про споживчий кредит, для врегулювання простроченої заборгованості за якими було залучено таку колекторську компанію.

14. Кредитодавець, новий кредитор надсилають запит до Національного банку за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення, про виключення з Переліку відомостей про укладений з колекторською компанією договір у разі:

1) закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією;

2) дострокового припинення (розірвання) договору, укладеного з колекторською компанією.

15. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язані сформулювати зазначений в абзаці першому пункту 14 розділу II цього Положення запит протягом п'яти робочих днів із дня настання події, визначеної в підпунктах 1, 2 пункту 14 розділу II цього Положення, або з дня отримання кредитодавцем, новим кредитором інформації (документів), що підтверджує (підтверджують) настання такої події.

16. Запит, який кредитодавець, новий кредитор надсилають до Національного банку, повинен містити дані про один договір врегулювання заборгованості з однією колекторською компанією.

17. Національний банк формує та надсилає кредитодавцю, новому кредитору повідомлення про результати перевірки та обробки кожного запиту в строк, що не перевищує п'яти робочих днів із наступного робочого дня після дати надходження до Національного банку такого запиту.

18. Кредитодавець, новий кредитор за наявності помилок у запиті мають подати Національному банку протягом п'яти робочих днів із дати отримання повідомлення виправлений запит.

19. Національний банк повідомляє кредитодавця, нового кредитора про включення відомостей до Переліку шляхом надсилання повідомлення з номером запису в Переліку.

20. Національний банк на підставі сформованих кредитодавцем, новим кредитором запитів виключає з Переліку відомості про укладений з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості протягом п'яти робочих днів та надсилає кредитодавцю, новому кредитору повідомлення.

III. Порядок надсилання повідомлення колекторською компанією до Національного банку про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності

21. Колекторська компанія надсилає до Національного банку запит для обліку в переліку відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності, за формою, наведеною в додатку 2 до цього Положення, протягом п'яти робочих днів із дня укладення, закінчення строку дії або дострокового припинення (розірвання) договору із такою особою, унесення змін до відомостей про неї.

Запит, який колекторська компанія надсилає до Національного банку, повинен містити дані про одну особу, залучену до здійснення колекторської діяльності.

22. Колекторська компанія отримує згоду на обробку персональних даних (уключаючи використання і поширення даних Національним банком, їх оприлюднення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку) фізичних осіб, відомості про яких передаються до Національного банку, у порядку, визначеному в Законі України "Про захист персональних даних".

23. Національний банк опрацьовує запит колекторської компанії, а колекторська компанія надсилає виправлений запит у разі отримання від Національного банку повідомлення про наявність помилок у попередньому запиті в порядку, визначеному Національним банком для кредитодавця, нового кредитора.

IV. Порядок надання кредитором, новим кредитором Національному банку інформації про отримання ними від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості

24. Кредитодавець, новий кредитор забезпечують подання до Національного банку в разі отримання від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в інтересах кредитодавця, нового кредитора дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, таких відомостей:

1) повне найменування юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, від якої отримано пропозицію;

2) реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи, від якої отримано пропозицію, або номер (та за наявності – серія) паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті); відомості про паспорт чи інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів, – для фізичної особи-нерезидента;

3) код за ЄДРПОУ, місцезнаходження юридичної особи, від якої отримано пропозицію, згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

4) адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення особою, від якої отримано пропозицію;

5) номери телефонів контактних осіб;

6) відомості про керівника юридичної особи, від якої отримано пропозицію [прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків або номер (та за наявності – серія) паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті); відомості про паспорт чи інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів, – для керівника-нерезидента];

7) відомості про дату отримання пропозиції та її суть, уключаючи відомості про функції та/або процеси, що виконуються такою особою в межах здійснення колекторської діяльності;

8) відомості про вид діяльності особи, від якої отримано пропозицію.

25. Кредитодавець, новий кредитор подають Національному банку відомості, передбачені в пункті 24 розділу IV цього Положення, не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання пропозиції від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, на електронну пошту Національного банку.

V. Порядок розміщення інформації про залучення колекторської компанії, фізичної або юридичної особи до врегулювання простроченої заборгованості

26. Кредитодавець, новий кредитор розміщують на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання цих послуг таку інформацію:

1) відомості про колекторську компанію, з якою укладено договір врегулювання заборгованості (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості), та порядок розгляду нею звернень громадян:

повне найменування та код за ЄДРПОУ;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника колекторської компанії;

контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності колекторської компанії, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію;

порядок розгляду колекторською компанією звернень або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію;

відомості про включення залученої колекторської компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

2) порядок взаємодії із споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення кредитодавця, нового кредитора та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, або гіперпосилання на вебсторінку колекторської компанії, де розміщено таку інформацію, у разі її залучення до врегулювання простроченої заборгованості;

3) порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю;

4) умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю;

5) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості;

б) перелік контактних даних кредитодавця, нового кредитора, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості).

Кредитодавець, новий кредитор розміщують на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання цих послуг інформацію, зазначену в підпунктах 1, 6 пункту 26 розділу V цього Положення, або виключають її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення договору врегулювання заборгованості або із дня настання події, визначеної в підпунктах 1, 2 пункту 14 розділу II цього Положення, отримання інформації (документів), що підтверджує (підтверджують) настання такої події.

27. Кредитодавець, новий кредитор несуть відповідальність за актуальність, повноту, достовірність та дотримання строку розміщення інформації про колекторську компанію, що діє в їхніх інтересах при врегулюванні простроченої заборгованості, вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та іншої інформації, визначеної в пункті 26 розділу V цього Положення, на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), що використовуються ними для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг.

28. Кредитодавець, новий кредитор розміщують інформацію, зазначену в підпунктах 1, 2 пункту 26 розділу V цього Положення, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 3–6 пункту 26 розділу V цього Положення, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

29. Колекторська компанія розміщує на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, а також у місцях надання таких послуг споживачам фінансових послуг (якщо колекторська компанія є фінансовою установою) таку інформацію:

1) відомості про колекторську компанію:
повне найменування та код за ЄДРПОУ;
прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) керівника колекторської компанії;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

2) відомості про включення колекторської компанії до реєстру колекторських компаній (реєстраційний номер, дата включення до реєстру);

3) контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг, уключаючи щодо діяльності особи, залученої до здійснення колекторської діяльності;

4) порядок та процедуру захисту персональних даних (витяги з них);

5) відомості про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, у разі їх залучення:

повне найменування для юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) для фізичної особи;

код за ЄДРПОУ юридичної особи, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) її керівника;

місцезнаходження юридичної особи згідно з інформацією з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань;

контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень;

гіперпосилання на вебсторінку особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за наявності), порядок розгляду нею звернень;

відомості про функції та/або процеси, які виконуються особою, залученою до здійснення колекторської діяльності;

б) порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), повідомлення колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник;

7) порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості кредитодавцю, новому кредитору;

8) перелік кредитодавців, нових кредиторів, з якими укладено договір врегулювання заборгованості;

9) порядок подання та розгляду звернень колекторською компанією, уключаючи про недотримання вимог щодо етичної поведінки.

Колекторська компанія розміщує інформацію, визначену в підпунктах 1–7, 9 пункту 29 розділу V цього Положення, не пізніше наступного робочого дня з дня повідомлення Національним банком про включення до реєстру колекторських компаній.

30. Колекторська компанія розміщує інформацію про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності (крім випадків, коли інформація про таку особу була надана колекторською компанією під час подання до Національного банку відомостей для її включення до реєстру колекторських компаній), та про кредитодавця, нового кредитора, з якими укладено договір врегулювання заборгованості, або виключає її не пізніше наступного робочого дня з дня укладення такого договору, закінчення строку дії або дострокового його припинення (розірвання).

31. Колекторська компанія несе відповідальність за актуальність, повноту, достовірність та дотримання строку розміщення інформації про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), іншої інформації, визначеної в пункті 29 розділу V цього Положення, на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються нею для надання послуг, а також у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг (якщо колекторська компанія є фінансовою установою).

32. Колекторська компанія розміщує інформацію, зазначену в підпунктах 4–6, 8 пункту 29 розділу V цього Положення, у формі окремих документів (файлів) з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та у форматі pdf з можливістю роздрукувати таку інформацію.

Інформація, зазначена в підпунктах 1–3, 7, 9 пункту 29 розділу V цього Положення, повинна бути у форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності такої інформації та її читабельності.

VI. Порядок здійснення кредитором, новим кредитором, колекторською компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами

33. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія здійснюють взаємодію із споживачем фінансових послуг, уключаючи шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного споживачем фінансових послуг, крім випадків, коли:

1) взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із споживачем фінансових послуг через такий засіб зв'язку;

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

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

34. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія здійснюють підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами.

35. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряють:

1) годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;

2) наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;

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

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

Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

37. Фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

1) повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця, нового кредитора (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія, то зазначаються відомості про кредитодавця, нового кредитора, в інтересах якого здійснюється врегулювання простроченої заборгованості);

2) прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснила взаємодію із споживачем фінансових послуг або іншою особою, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія однозначно ідентифікують таку особу;

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

4) дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

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

6) програмне забезпечення або технології без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;

7) 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;

8) коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;

9) здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);

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

38. Інформація, зазначена в пункті 37 розділу VI цього Положення, має бути повною, точною, достовірною та у формі, яка забезпечує можливість її подальшої обробки, здійснення пошуку.

39. Кредитодавець, новий кредитор та колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, включаючи їх дату та час.

40. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних кредитодавцем, новим кредитором або колекторською компанією під час врегулювання простроченої заборгованості.

Додаток 1

до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості (пункт 12 розділу II)

Форма запиту до Національного банку України про подання відомостей про укладення з колекторською компанією договору врегулювання заборгованості

№ з/п	Зміст реквізиту	Примітки
1	2	3
1	Тип повідомлення	Може мати такі значення:
2		1 – первинне надання інформації про договір, укладений з колекторською компанією
3		2 – повідомлення про внесення змін до договору, укладеного з колекторською компанією
4		3 – повідомлення про закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією
5		4 – повідомлення про дострокове припинення (розірвання) договору, укладеного з колекторською компанією
6	Номер запису в Переліку	Заповнюється кредитодавцем, новим кредитором обов'язково в разі формування повідомлення, визначеного в рядках 3–5 таблиці додатка 1 до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості (далі – Положення)
7	Загальні відомості про кредитодавця, нового кредитора, що надсилає запит	
8	Тип фінансової установи	
9	Відомості про виконавця та його контактні дані	
10	Відомості про договір врегулювання заборгованості	

1	2	3
11	Дата укладення договору	
12	Номер укладеного договору	
13	Дата початку дії укладеного договору	
14	Дата закінчення дії укладеного договору	
15	Наявність умови про пролонгацію дії договору. Якщо так, то зазначаються строк та умови пролонгації	
16	До яких договорів про споживчий кредит застосовується	
17	Відомості про особу, яка підписала договір від імені кредитодавця, нового кредитора	
18	Відомості про особу, яка підписала договір від імені колекторської компанії	
19	Коментар до відомостей про укладений договір	У разі формування повідомлення, визначеного в рядку 5 таблиці додатка 1 до Положення, зазначається причина дострокового припинення (розірвання) договору
20	Загальні відомості про колекторську компанію, з якою укладено договір	
21	Статус колекторської компанії	Заповнюється кредитодавцем, новим кредитором обов'язково в разі формування повідомлення, визначеного в рядку 5 таблиці додатка 1 до Положення

Додаток 2

до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості
(пункт 21 розділу III)

Форма запиту для обліку в переліку відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності

№ з/п	Зміст реквізиту	Примітки
1	2	3
1	Тип повідомлення	Може мати такі значення:
2		1 – первинне надання відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності
3		2 – унесення змін до відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності
4		3 – виключення відомостей про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності
5	Номер запису в Переліку	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування повідомлення, визначеного в рядках 3, 4 таблиці додатка 2 до Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості
6	Загальні відомості про колекторську компанію, що надсилає запит	
7	Тип установи	
8	Відомості про виконавця та його контактні дані	
9	Відомості про особу, залучену до здійснення колекторської діяльності	
10	Повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи	

1	2	3
11	Код за ЄДРПОУ юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків фізичної особи-резидента або номер (та за наявності – серія) паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку в паспорті), номер, дата видачі та найменування органу, що видав паспорт чи інший документ, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів, строк його дії (для фізичної особи-нерезидента)	
12	Відомості про керівника юридичної особи	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
13	Місцезнаходження юридичної особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань	
14	Код країни	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на

1	2	3
		включення до Переліку відомостей про юридичну особу. Зазначається цифровий код країни відповідно до Переліку кодів країн світу для статистичних цілей, затвердженого наказом Державної служби статистики України від 08 січня 2020 року № 32 (зі змінами) (далі – Перелік кодів)
15	Поштовий індекс	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
16	Назва населеного пункту	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
17	Вулиця ¹	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
18	Будинок ¹	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
19	Корпус (споруда) ¹	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
20	Офіс ¹	Заповнюється колекторською компанією обов'язково в разі формування запиту на включення до Переліку відомостей про юридичну особу
21	Адреса для отримання електронних повідомлень, за якою приймаються звернення	
22	Адреса для отримання поштових повідомлень та номер телефону	
23	Код країни	Зазначається цифровий код країни відповідно до Переліку кодів
24	Поштовий індекс	
25	Назва населеного пункту	
26	Вулиця ¹	

1	2	3
27	Будинок ¹	
28	Корпус (споруда) ¹	
29	Офіс ¹	
30	Номер контактного телефону із зазначенням коду країни та коду населеного пункту	
31	Коментар до інформації про адресу	
32	Коментар щодо функцій та/або процесів, які виконуються особою, залученою до здійснення колекторської діяльності	
33	Відомості про договір, укладений колекторською компанією з особою, залученою до здійснення колекторської діяльності	
34	Дата укладення договору	
35	Номер укладеного договору	
36	Дата початку дії укладеного договору	
37	Дата закінчення дії укладеного договору	
38	Наявність умови про пролонгацію дії договору. Якщо так, то зазначаються строк та умови пролонгації	
39	До яких договорів про споживчий кредит застосовується	
40	Коментар до відомостей про укладений договір	У разі формування запиту про дострокове припинення (розірвання) договору, укладеного з особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначається причина дострокового припинення (розірвання) такого договору

¹ Заповнюється за наявності відповідної інформації.