

СХВАЛЕНО  
постановою Правління  
Національного банку України  
від 6 серпня 2009 р. N 461

## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

### ПАМ'ЯТКА ПОЗИЧАЛЬНИКА, ЯКИЙ МАЄ ЗАБОРГОВАНІСТЬ ПЕРЕД БАНКОМ ЗА СПОЖИВЧИМ КРЕДИТОМ І ПОТРАПИВ У СКРУТНЕ ФІНАНСОВЕ СТАНОВИЩЕ

#### Чи варто ігнорувати умови кредитного договору?

Отримавши кредит, Ви як позичальник банку зобов'язані повернути банку основну суму боргу, сплатити проценти за користування ним у розмірах і в строки, установлені умовами кредитного договору.

Крім того, умовами кредитного договору часто передбачається необхідність здійснення позичальником інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та погашенням кредиту як на користь банку (комісії за відкриття поточного/карткового рахунку, здійснення розрахунково-касового обслуговування, забезпечення обслуговування кредитної заборгованості, що, наприклад, пов'язано з бажанням позичальника отримувати виписки за кредитним/картковим рахунком, здійснення валютно-обмінних операцій, надання консультаційних, у тому числі юридичних, послуг тощо), так і на користь третіх осіб (страхові платежі, платежі за послуги нотаріусів, інших осіб, біржові збори тощо).

Національний банк України з метою захисту прав позичальників під час укладення ними кредитних договорів запровадив Правила надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту, затверджені [постановою Правління Національного банку України від 10.05.2007 N 168](#), зареєстровані в Міністерстві юстиції України 25.05.2007 за N 541/13808 (далі - Правила N 168), і підготував детальну інформацію для громадян, які вирішили отримати кредит у банку, викладену в Пам'ятці позичальника банку за споживчим кредитом, що розміщена на інтернет-сторінці Національного банку України в підрозділі "Інформаційна допомога позичальнику" розділу "Інформаційні матеріали" за адресою: [www.bank.gov.ua/Inf\\_mat](http://www.bank.gov.ua/Inf_mat).

У разі невиконання або неналежного виконання обов'язків, передбачених кредитним договором щодо забезпечення повернення кредиту, а також у разі втрати або суттєвого погіршення стану наданого в заставу майна, яке

залишається у Вашому користуванні, банк має право вимагати від Вас дострокового повернення кредиту та сплати фактично нарахованих процентів. Право банку пред'явити таку вимогу також, як правило, зазначено в кредитному договорі.

Крім того, банки накопичують інформацію про стан обслуговування кредитів позичальником, у результаті чого формується його кредитна історія. Усі Ваші дії або бездіяльність, що призведуть до неналежного погашення кредиту, можуть вплинути на якість Вашої кредитної історії. Надаючи кредити, банки, як правило, перевіряють кредитну історію позичальника. Наявність у позичальника негативної кредитної історії може стати в майбутньому підставою для надання банком кредиту за більш високою процентною ставкою або, взагалі, для відмови в наданні кредиту.

**УВАГА!** Прагнучи забезпечити дотримання позичальником графіка платежів за кредитом, установленого умовами кредитного договору, за неналежного його виконання банки застосовуватимуть штрафні санкції (неустойки, штрафи, пені). Унаслідок цього сума боргу разом з нарахованими штрафними санкціями може стати настільки великою, що її вже неможливо буде погасити навіть шляхом продажу майна, яке було надане в заставу за кредитом. У такому разі погашається лише частина боргу і позичальник за рішенням суду продовжує нести відповідальність перед банком вже іншими своїми активами (заробітною платою, іншим майном тощо).

Позичальнику також недопустимо приймати необачні рішення щодо способів повернення кредиту, особливо в скрутні для нього часи. Наприклад, недопустимо самовільно залишити автомобіль, що був у заставі за кредитом, біля будівлі банку, вважаючи, що цим забезпечено повний розрахунок за кредитом. Адже це лише особиста думка позичальника. Відповідно до [статті 1 Закону України "Про заставу"](#) банк має законні підстави вважати інакше. Ураховуючи постійну зміну цін на нерухомість та автомобілі, амортизацію та інші обставини, банк здійснюватиме реалізацію заставленого майна за ринковою вартістю. Тож і в цьому разі може виникнути ситуація, коли погашеною буде лише частина заборгованості позичальника за кредитом.

У зв'язку з цим для позичальника дуже важливо повністю контролювати ситуацію, у якій він опинився з тих чи інших причин, та намагатися разом з банком знайти прийнятний для обох сторін вихід з неї.

### **Чи може банк допомогти Вам?**

Банки з розумінням ставляться до того, що Ви можете наразитися на непередбачені обставини, які можуть негативно вплинути на Ваш фінансовий стан і здатність своєчасно та в повному обсязі погашати кредит.

Непередбаченими обставинами, що спричинили негативний вплив на Ваше фінансове становище і здатність своєчасно та в повному обсязі погашати

кредит, можуть бути: зменшення заробітної плати та/або інших надходжень; втрата пільг, роботи; тяжке захворювання та/або отримання інвалідності; розлучення; смерть членів сім'ї або інше, якщо ці обставини спричинили втрату доходів або їх зниження до рівня, за яким щомісячні сукупні платежі за кредитом перевищують 30 % Вашого місячного доходу.

За наявності підтвердження достовірними документами (довідка з місця роботи, довідка з державної служби зайнятості тощо) об'єктивних та беззаперечних доказів того, що Ви не в змозі своєчасно та в повному обсязі погашати кредит у зв'язку з настанням непередбачених обставин, а також, урахувавши інші обставини (наприклад, стан обслуговування кредиту до настання подій, які спричинили погіршення фінансового становища, причини настання таких подій, поточний фінансовий стан, перспективи відновлення платоспроможності тощо), банк може надати Вам можливість погашати кредит на нових умовах, прийнятних як для Вас, так і для банку.

### **Що Ви можете зробити, потрапивши у фінансову скруту?**

Передусім не ігноруйте листи та дзвінки від тих, перед ким у Вас є фінансові (грошові) зобов'язання. Борг сам по собі не зникне, тому Вам потрібно зустрітися з представниками банку для конструктивного вирішення Ваших боргових проблем. І чим швидше Ви це зробите, тим меншими будуть штрафи за несвоєчасне погашення кредиту та більш вигідними для Вас нові умови погашення кредиту.

Разом з тим Ви не повинні покладатися лише на банк. Зі свого боку Ви повинні виважено оцінити ситуацію, у якій Ви опинилися. Ви маєте усвідомлювати, що Вам необхідно повернути взяті в кредит гроші. Адже банк, як установа, яка по суті виконує функцію фінансового посередника, не тільки надає кредити, а й залучає депозити (вклади), які є джерелом коштів для надання кредитів. Залучені депозити банку необхідно повернути у визначені депозитними договорами строки, сплативши проценти за користування ними. Ураховуючи це, кошти, що повертаються позичальниками під час погашення кредитів, є джерелом для повернення депозитів. З метою забезпечення стабільності своєї роботи банк узгоджує графіки виплат за депозитами та надходжень за виданими кредитами. Тому Ви, у свою чергу, повинні докладати максимальних зусиль щодо забезпечення повернення кредиту.

### **Як банк повинен обходитися з позичальником, який потрапив у скрутне фінансове становище?**

Якщо Ви потрапили в скрутне фінансове становище, як Ви, так і банк зацікавлені в знаходженні оптимального рішення щодо забезпечення повернення кредиту. Реалізація майна, наданого в заставу за кредитом, є вимушеним заходом з боку банку, до якого він вдається, коли немає впевненості в забезпеченні повернення кредиту шляхом відновлення платежів з боку позичальника.

Національний банк України постановою Правління від 06.08.2009 N 461 схвалив Рекомендації щодо роботи банків з позичальниками - фізичними особами, які мають заборгованість за споживчими кредитами та потрапили в скрутне фінансове становище (далі - Рекомендації N 461).

Відповідно до цих Рекомендацій банки мають:

- підтримувати зв'язок з позичальником у зручний для нього час і спосіб (зустрічі, листування, телефон, факс тощо);
- надати позичальнику повну і доступну інформацію щодо загального розміру його заборгованості, уключаючи всі платежі, передбачені умовами кредитного договору, та проінформувати позичальника про заходи, які можуть бути застосовані в разі невиконання позичальником умов кредитного договору, у тому числі повідомити, що неналежне виконання умов кредитного договору може негативно вплинути на кредитну історію позичальника і в майбутньому призвести до погіршення доступу до кредитів;
- обговорити з позичальником усі обставини його скрутного фінансового становища для того, щоб визначити з позичальником можливі шляхи повернення кредиту;
- разом з позичальником розробити прийнятну як для позичальника, так і для банку програму погашення кредиту, зокрема, це може бути реструктуризація кредиту позичальника, зміна валюти кредиту тощо.

### **Які існують основні шляхи забезпечення повернення кредиту?**

- здійснити реструктуризацію кредиту;
- здійснити зміну валюти кредиту;
- продати кредит іншому банку;

Банк може:

- передати право вимоги за кредитним договором;
- звернутися до третіх осіб за послугами з повернення кредиту;
- здійснити звернення-стягнення на майно.

Реструктуризація кредиту означає внесення змін до раніше укладеного з банком кредитного договору шляхом укладення додаткового договору про продовження строку дії договору, зміни графіка платежів, зміни процентних ставок тощо. Реструктуризація кредиту дасть змогу Вам на інших умовах погашати кредит. Умови реструктуризації кредиту визначаються банком для кожного позичальника індивідуально на підставі об'єктивних та беззаперечних

доказів неможливості виконувати умови раніше укладеного кредитного договору, що підтвержені достовірними документами.

Укладаючи договір з банком, у тому числі і додатковий, переконайтеся, що всі умови договору Вам зрозумілі, Вам надана вичерпна інформація про сукупну вартість послуг банку відповідно до Правил N 168 і Ви повністю усвідомлюєте всі наслідки підписання договору.

**Уклавши з банком договір, дотримуйтесь усіх його умов.**

Якщо ж Ви не здійснюєте платежі за кредитом відповідно до умов договору, ігноруєте нагадування, не відповідаєте на листи та телефонні дзвінки банку, а також Вами не досягнуто згоди щодо укладення договору про реструктуризацію кредиту, банк може звернутися до суду або до третіх осіб - суб'єктів господарювання за послугами з повернення заборгованості за кредитом, іншого банку з метою продажу Вашого боргу або передачі права вимоги за Вашим кредитним договором.

### **Інформація про кредитного посередника АТ «ОТП БАНК»**

Розміщена на Офіційному сайті Банку <https://www.otpbank.com.ua> у розділах:

«Приватним клієнтам»/ «Кредитування» / «Додаткова інформація» / «Договір, Правила та Тарифи» / «Документи щодо кредитування» / «Інформація про кредитного посередника»

### **Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) згідно ЗУ №4241 «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості»**

1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії 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 працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

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

2. Під час першої взаємодії 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, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, новий кредитор, колекторська

компанія зобов'язані повідомити:

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

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

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 про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитодавцем або новим кредитором.

3. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у частині другій цієї статті (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 4 частини другої цієї статті, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, 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 кредитодавцем, новим кредитором, 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

кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії 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, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію 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 (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та 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 взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

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

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

5. 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, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої

заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим 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, при врегулюванні 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 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 споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які 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 про споживчий кредит 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, нового кредитора, колекторської компанії, 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 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 які 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 про споживчий кредит 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 інших 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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 про споживчий кредит 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 інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит 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 про споживчий кредит 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 про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює **додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

6. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, 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, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор 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 про споживчий кредит.

7. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими 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 при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

9. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії 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 цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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 обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

## **Інформація про залучення колекторських компаній до врегулювання простроченої заборгованості**

<b>Повне найменування</b>	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ДЕБТФОРТ УКРАЇНА"	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ "ДЕЛЬТА М КОЛЕКШН"
<b>Ідентифікаційний код для юридичної особи</b>	40298050	42002822
<b>Місцезнаходження юридичної особи згідно з визначенням Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб- підприємців та громадських формувань</b>	04116, м. Київ, вул. Прорізна, буд. 11, офіс 1	02002, м. Київ, вул. Євгена Сверстюка, буд.11, корпус Б
<b>Прізвище, ім'я по батькові керівника юридичної особи</b>	Директор Чернишук Ольга Леонідівна	Директор Голуб Вячеслав Володимирович
<b>Контактний телефон, адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності колекторської компанії</b>	0 800 300 162 , 0 800 300 316 <a href="mailto:info@debtfort.com">info@debtfort.com</a>  04116, м. Київ, вул. Прорізна, буд. 11, офіс 1	0 800 210 005 <a href="mailto:debts@delta-m.com.ua">debts@delta-m.com.ua</a>  02094, м. Київ, проспект Юрія Гагаріна, буд.23
<b>Інформація про порядок розгляду колекторською компанією звернень</b>	<a href="https://debtfort.com">https://debtfort.com</a>	<a href="https://delta-m.com.ua">https://delta-m.com.ua</a>

### **Умови, за яких кредитор, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості**

Після проходження колекторськими компаніями процедури перевірки та отримання акредитації в ОТП Банк, обрані компанії проходять конкурс на заключення договору комісії.

Діяльність із врегулювання простроченої заборгованості із залученням колекторської компанії відбувається після підписання договору комісії з обраною компанією(-ями), на підставі якого, компанія отримує в роботу портфель кредитних справ, сформований за наступними критеріями:

- тип клієнта: фізична особа
- тип кредиту: беззаставний кредит
- сума боргу: від 50 грн.
- тривалість заборгованості: від 90 днів

- місце реєстрації клієнта: підконтрольна територія України

Справи передаються в роботу обраним колекторським компаніям в середньому на три місяці, з правом виключення з роботи у випадку настання наступних подій:

- погашення заборгованості
- відступлення прав вимоги
- отримання інформації про смерть клієнта
- та інші умови, передбаченні договором комісії

Справи передаються в роботу колекторськими компаніями тільки після підписання компаніями Договору про не розголошення інформації та на умовах конфіденційності.

### **Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості**

Після отримання інформаційного повідомлення про передачу справи в роботу колекторській компанії на підставі виникнення простроченої заборгованості або після взаємодії з представниками колекторської компанії, позичальник виконує наступний порядок погашення:

- За телефонами Гарячої лінії або за допомогою он-лайн сервісів ОТП Банку з'ясовує коректну суму заборгованості.

- Виконує погашення простроченої заборгованості за реквізитами власного кредиту обираючи любий з перелічених способів:

- Готівкою у банкоматі ОТП Банку
- Безготівково за реквізитами
- Готівкою у відділенні ОТП Банку
- Через сайт ОТП Банку
- За допомогою сервісу OTP Smart
- За допомогою сервісу OTP Bank UA
- За допомогою термінальної мережі

- Після внесення необхідної суми достатньої для погашення простроченої заборгованості, за телефонами Гарячої лінії або за допомогою он-лайн сервісів ОТП Банку з'ясовує надходження грошових коштів та погашення простроченої заборгованості.

Також порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості зазначено в правилах кредитування на сайті Банку за електронною адресою:

<https://www.otpbank.com.ua/about/informations/documents/loans/>

**Перелік контактних даних кредитодавця, нового кредитора, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії**

- Телефон Гарячої лінії +38 044 490 05 00
- E-mail [info@otpbank.com.ua](mailto:info@otpbank.com.ua)
- За допомогою месенджерів:
  - Viber <viber://pa?chatURI=otpbank>
  - Telegram [https://t.me/otpbank\\_bot](https://t.me/otpbank_bot)
  - Messenger <https://m.me/otpbankua>
  - Skype <skype:live:otpukraine?call>
- Особисто на відділенні ОТП Банку

## ПОВІДОМЛЕННЯ ЩОДО ПЕРЕДАЧІ ІНФОРМАЦІЇ ДО КРЕДИТНОГО РЕЄСТРУ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

Шановні Клієнти, АТ «ОТП БАНК» (надалі – Банк) доводить до вашого відома щодо передачі Банком інформації до Кредитного реєстру Національного банку України (надалі – надалі – Кредитний реєстр) у порядку та обсягах, визначеного ст. 67-1 Закону України «Про банки та банківську діяльність» (надалі – Закон):

Банк подає до Кредитного реєстру інформацію, що складається з: 1) відомостей, що ідентифікують боржника, а саме: для фізичних осіб - прізвище, ім'я та по батькові, дата народження, ідентифікаційний номер платника податку або серія та номер паспорта / номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття ідентифікаційного номера платника податків і мають відмітку в паспорті); для юридичних осіб - повне найменування, ідентифікаційний код у Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань (надалі – ЄДР); 2) інформації про умови кредитної операції та виконання зобов'язань за кредитною операцією: вид кредиту / наданого фінансового зобов'язання; номер кредитного договору; дата укладення кредитного договору; загальна сума кредиту / сума наданого фінансового зобов'язання відповідно до договору; заборгованість за кредитною операцією; вид валюти зобов'язання; кінцева дата погашення кредиту / дії наданого фінансового зобов'язання відповідно до договору; розмір простроченої заборгованості; кількість днів прострочення; клас позичальника; 3) інформації про належність боржника до пов'язаних з банком осіб; 4) інформації про забезпечення виконання зобов'язань за кредитною операцією, у тому числі порукою (дата укладення договору про забезпечення виконання зобов'язання; вид забезпечення); 5) іншої інформації про боржника - юридичну особу, а саме: вид економічної діяльності боржника, період, за який визначено вид економічної діяльності; належність боржника до групи юридичних осіб, що знаходяться під спільним контролем (визначена відповідно до законодавства); перелік юридичних осіб, що входять до групи юридичних осіб, що знаходяться під спільним контролем, яку банк аналізує для визначення розміру кредитного ризику; ідентифікаційний код у ЄДР кожної юридичної особи, що входить до групи юридичних осіб, які знаходяться під спільним контролем; статус участі боржника у групі (материнська компанія чи учасник); клас групи, визначений на підставі консолідованої/комбінованої фінансової звітності; належність боржника до групи пов'язаних контрагентів, що несуть спільний економічний ризик (визначена відповідно до законодавства); перелік юридичних осіб, що входять до групи пов'язаних контрагентів, що несуть спільний економічний ризик; ідентифікаційний код у ЄДР кожної юридичної особи, що входить до групи пов'язаних контрагентів, що несуть спільний економічний ризик; відомості, що ідентифікують власників, які володіють 10 і більше відсотками статутного капіталу юридичної особи (для фізичних осіб - власників: прізвище, ім'я та по батькові, ідентифікаційний номер платника податку або серія та номер паспорта / номер паспорта у формі картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття ідентифікаційного номера платника податків і мають відмітку в паспорті), місце реєстрації; для юридичних осіб - власників: повне найменування, ідентифікаційний код у ЄДР); факт проходження аудиту фінансової звітності боржника або консолідованої/комбінованої фінансової звітності групи, до складу якої входить боржник.

Порядок подання інформації до Кредитного реєстру та видалення інформації з Кредитного реєстру визначається Національним банком України (надалі – НБУ).

**При здійсненні кредитної операції та укладанні відповідного договору Банк зобов'язаний отримати згоду боржника - фізичної особи про передачу інформації до Кредитного реєстру. Відсутність такої згоди боржника - фізичної особи має наслідком відмову банку в укладенні договору та здійсненні кредитної операції.** Банки передають інформацію до Кредитного реєстру без необхідності отримання на це згоди боржника - юридичної особи, при цьому письмово повідомивши про це боржника - юридичну особу. Інформація про інших пов'язаних з боржником осіб, відомості щодо яких банк передає до Кредитного реєстру передається без необхідності отримання на це згоди таких осіб, при цьому боржник повідомляє цих осіб про передачу даних стосовно них до Кредитного реєстру. Боржник має право отримати на безоплатній основі у банку інформацію щодо того, яка інформація стосовно інших пов'язаних з цим боржником осіб була передана банком до Кредитного реєстру.

Боржник та інші особи, інформація стосовно яких міститься у Кредитному реєстрі (надалі - заявник), мають право доступу до даних про себе та до відомостей щодо запитів на отримання таких даних стосовно них у порядку, визначеному законодавством про захист персональних даних та нормативно-правовими актами НБУ. НБУ зобов'язаний протягом п'яти робочих днів з дня отримання заяви заявника безоплатно надати йому інформацію з Кредитного реєстру або повідомити про відсутність у Кредитному реєстрі інформації стосовно нього у визначеному нормативно-правовими актами НБУ порядку.

У разі незгоди з інформацією, що міститься стосовно нього у Кредитному реєстрі, заявник має право звернутися до НБУ із заявою про виправлення чи видалення такої інформації з Кредитного реєстру. У разі отримання заяви заявника про виправлення чи видалення інформації стосовно нього з Кредитного реєстру Національний банк України на час перевірки інформації позначає інформацію про кредитну операцію боржника відповідною позначкою та протягом п'яти робочих днів з дня отримання заяви звертається до Банку для її уточнення.

Банк протягом 15 робочих днів з дня звернення НБУ зобов'язаний передати уточнену інформацію до Кредитного реєстру або надати вмотивовану відмову у внесенні змін до Кредитного реєстру. НБУ залишає інформацію без змін та знімає з неї позначку у разі підтвердження банком, що заперечується. У такому разі заявник у порядку, визначеному Національним банком України, має право на включення до інформації стосовно себе у Кредитному реєстрі коментаря обсягом не більше 100 слів щодо інформації, що заперечується, а НБУ зобов'язаний долучити цей коментар до інформації стосовно заявника.

НБУ не пізніше двадцять першого робочого дня з дня одержання заяви зобов'язаний повідомити заявника про зміну інформації стосовно нього у Кредитному реєстрі та надати витяг з Кредитного реєстру, що підтверджує внесення змін до такої інформації. Повідомлення надається заявнику в письмовій формі, якщо у заяві заявника не передбачено іншої форми повідомлення.

НБУ у разі вмотивованої відмови у внесенні змін до Кредитного реєстру стосовно заявника Банку надсилає заявнику копію такої вмотивованої відмови. У разі ненадання Банком відповіді у встановлений строк НБУ вилучає або змінює інформацію, що заперечується заявником, та інформує заявника про ненадання відповіді. Заявник має право оскаржити дію або бездіяльність Банку або НБУ до суду.

НБУ використовує інформацію з Кредитного реєстру для аналізу стану фінансової системи з метою сприяння фінансовій стабільності у визначеному його нормативно-правовими документами порядку, зокрема з дотриманням вимоги щодо обмеження використання інформації, що містить дані, які ідентифікують боржника або іншу особу.

Банк отримує інформацію з Кредитного реєстру без права передачі її третім особам. НБУ не має права передавати інформацію з Кредитного реєстру третім особам, крім випадків, визначених Законом.

Використання Банком та НБУ інформації з Кредитного реєстру для інших цілей, ніж передбачені Законом, забороняється.

Інформація у Кредитному реєстрі зберігається безстроково, крім інформації про кредитні операції, зобов'язання за якими виконані боржниками в повному обсязі або зобов'язання за якими припинені. Інформація про кредитні операції, зобов'язання за якими виконані боржниками в повному обсязі або зобов'язання за якими припинені, видається НБУ у визначеному ним порядку з Кредитного реєстру протягом 30 календарних днів після отримання інформації від Банку про погашення кредиту або припинення зобов'язання.