

«Затверджено»

**Директор
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З
ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»**

Р.О. Ревунов

Наказ № 251 від 14.07.2021



**ПОЛОЖЕННЯ
ЩОДО ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ
СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА
ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ
ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ
З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»**

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ	5
3. ОСНОВНІ СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ.....	6
4. ОСНОВНІ ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ	9
5. ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ.....	16
6. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ.....	18

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (надалі – Положення) визначає порядок організації, управління та контролю під час взаємодії працівниками ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – ТОВ «ЄАПБ» або Компанія) із споживачами, їхніми близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості по справах переданих Компанії у роботу на підставі укладених Договорів на врегулювання простроченої заборгованості, між Компанією та Кредитодавцем, новим кредитором.

Положення розроблено відповідно до:

- Цивільного кодексу України;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про захист прав споживачів»;
- Закон України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року № 79;

- Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року № 76;

- Положення про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторських компаній, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року № 77;

- інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України.

Положення є внутрішнім нормативним документом Компанії.

Вимоги цього Положення поширюються на всіх співробітників Компанії та обов'язковими для виконання.

Дане Положення набуває чинності з дати його затвердження Директора Компанії.

Зміни та доповнення до даного Положення затверджуються Директором Компанії.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Визначення, що використовуються у Положенні:

Компанія - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Кредитодавець – юридична особа, яка надала споживчий кредит споживачу чи отримала право вимоги до споживача з якою Компанія уклала Договір на врегулювання простроченої заборгованості.

Працівник – фізична особа, з якою Компанія уклала трудовий договір та яка згідно своїх посадових обов'язків здійснює взаємодію із споживачами.

Споживач - споживач, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Взаємодія зі споживачем – будь-які контакти зі споживачем, що здійснюються працівниками Компанії для врегулювання простроченої заборгованості.

Врегулювання простроченої заборгованості – це заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання за договором про споживчий кредит.

ПЗ – комплекс програмного забезпечення, що використовується у Компанії для врегулювання простроченої заборгованості (взаємодія з споживачами, фіксування, аналізу та зберігання результатів взаємодії).

Інші терміни в цьому Положенні вживаються у значеннях, визначених законодавством України.

3.ОСНОВНІ СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ

Врегулювання простроченої заборгованості у Компанії здійснюється виключно на підставі Договорів на врегулювання простроченої заборгованості споживачів укладених Компанією з Кредитодавцями.

Взаємодія Компанії може здійснюватися зі споживачем та іншими особами виключно шляхом:

- *безпосередньої взаємодії* (телефонні переговори, особисті зустрічі);
- *надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації*, у тому числі без залучення працівника, шляхом використання ПЗ або технологій;
- *надсилання поштових відправлень із поначкою* «вручити особисто» за місцем проживання чи перебування споживача;
- *листування через чат підтримку та електронну пошту.*

Телефонні переговори

Телефонні переговори - є одним з основних способів взаємодії, який використовується для встановлення двостороннього контакту зі споживачем з метою:

- донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- отримання більш повної інформації його місцезнаходження та контактних даних, з'ясування інших обставин;
- донесення пропозиції погашення заборгованості з дисконтом;
- виявлення особливих випадків.

Всі інтереси споживача при врегулюванні простроченої заборгованості представляють виключно працівники Компанії, які користуються зареєстрованими за Компанією номерами телефонів у межах ПЗ.

Під час телефонних переговорів працівник повинен користуватися затвердженими сценаріями розмов. У Компанії заборонено значно відхилятися від погоджених текстів сценаріїв розмов. Недотримання сценарію роботи із

споживачами Компанією може розцінюватися як невідповідність рівня кваліфікації працівника.

Працівникам забороняється здійснювати телефонні переговори зі споживачами із особистих телефонів чи телефонів Компанії поза ПЗ Компанії або за особистою ініціативою.

Телефонні переговори у Компанії здійснюються у двох напрямках – *вихідні* та *вхідні* дзвінки.

Вихідні дзвінки - здійснюються за номерами споживача, що передані Компанії у роботу у рамках справи Споживача, а також зібраних Компанією у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості..

Вхідні дзвінки – з метою підвищення якості роботи із споживачами у Компанії використовується спеціальна телефонна лінія для прийому вхідних дзвінків споживачів, які можуть отримати консультацію про стан та способи погашення заборгованості.

У Компанії здійснюється запис всіх телефонних переговорів (вхідних та вихідних).

Особисті зустрічі з представниками Компанії проводиться виключно з 09 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.

Прибуття споживача з власної ініціативи до офісу Компанії на особистий прийом прирівнюється до факту надання згоди на зустріч і не потребує отримання від споживача додаткової письмової згоди на зустріч.

Компанія взаємодіє із споживачами **через засоби телекомунікації** за допомогою ПЗ та інших технологій шляхом:

- *sms-повідомлень* – текстові повідомлення, що надсилаються споживачам шляхом використання ПЗ та інших супутніх технологій;

- *IVM повідомлення* – голосові повідомлення, які здійснюються через налаштовану до погоджених алгоритмів систему автоматичного здійснення вихідних дзвінків, яка самостійно набирає номери споживачі, додзвонюється та відтворює автоматичне інформування споживача. Даний вид взаємодії Компанією може використовуватися не більше 30 хвилин на добу.

Надсилення поштових відправлень

Компанія під час взаємодії із споживачами використовує такий спосіб взаємодії як направлення офіційних листів за місцем проживання чи перебування споживачів.

Від імені Компанії листи направляються на бланках Компанії за підписом уповноважених працівників Компанії у закритих конвертах з позначкою «Вручити особисто».

Листи направляються простою кореспонденцією через відділення УКРПОШТИ або за допомогою інших компаній, які займаються адресною доставкою кореспонденції.

Листування через чат підтримки проводиться виключно за ініціативи споживачів, які попередньо відкрили даний чат на офіційному сайті Компанії та відправили сформований запит у формі звернення в чат.

Листування через електронну пошту здійснюється шляхом обміну цифровими повідомленнями між Компанією та споживачем з використанням цифрових пристроїв. Здебільшого така взаємодія відбувається з ініціативи самого споживача, який попередньо звертається до Компанії через електронну пошту або під час проведення телефонних переговорів чи особистої зустрічі з проханням надіслати йому підтверджуючі документи чи іншу інформацію на його електронну пошту.

Основні вимоги до направлення повідомлень електронною поштою:

- листи відправляються з електронної пошти Компанії;
- лист обов'язково має містити тему та підпис;
- переписка повинна здійснюватись в офіційно-діловому стилі.

4.ОСНОВНІ ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ

Взаємодія із споживачем відбувається виключно з **09 до 20** години. Особисті зустрічі проводиться виключно з **09 до 19** години.

У вихідні, святкові та неробочі дні взаємодія із споживачами не здійснюється взагалі.

Взаємодія із споживачем проводиться не 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.

Взаємодія Компанії, у межах врегулювання простроченої заборгованості може здійснюватися, крім споживача, з наступними особами:

- близькими особами споживача;
- представником споживача;
- спадкоємцем споживача;
- поручителем;
- майновим поручителем;
- третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

Під час першої взаємодії із споживачем у рамках врегулювання простроченої заборгованості Компанія повідомляє:

- повне найменування Кредитора, своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника, який здійснює взаємодію із споживачем, або *ім'я та індекс*, за допомогою якого Компанія

однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника компанії;

- правову підставу взаємодії;
- 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 ч.6 ст.25 ЗУ «Про споживче кредитування» 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 Компанії здійснюється Кредитодавцем.**

Компанія на вимогу споживача, протягом **п'яти робочих днів** після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у ч.2 ст.25 ЗУ «Про споживче кредитування» (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування на підставі даних отриманих від Кредитодавця), 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 п.4 ч.2. ст.25 ЗУ «Про споживче кредитування», особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі

про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Компанія за власною ініціативою повторно не взаємодіє із споживачем до моменту надання Кредитодавцем вищевказаних документів. 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.

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

- момент отримання Компанією підтвердження направлення споживачу підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

- 23 година 59 хвилин **десятого робочого дня** з дня направлення 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 Компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

Врегулювання простроченої заборгованості на усіх етапах роботи Компанії проводиться виключно в рамках дотримання норм чинного законодавства та етичної поведінки і виключає:

- здійснення дій, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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;

- введення споживача, в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

- належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, Компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, Компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- приховування інформації про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використання на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщення на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використання написів "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;

- будь-яким чином повідомлення третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснення взаємодії 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;

- вимагання 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;

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

- вимагання погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодію 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;

- проведення особистих 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;

- будь-яким чином взаємодію 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.

З ініціативи Компанії не здійснюється спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія, безпосередня взаємодія (телефонні переговори, особисті зустрічі) із споживачем, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

Компанія здійснює 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.

Компанія при врегулюванні простроченої заборгованості **не здійснює** 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:

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

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 Компанії Кредитодавцем або 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, 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 Компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Компанія припиняє здійснення такої обробки.

5. ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ

Компанія, з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості, здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, за допомогою ПЗ (під час особистих зустрічей – за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу). Компанія попереджає споживача, про таке фіксування.

Компанія на щоденній основі перед початком взаємодії із споживачами здійснює підготовку та перевірку ПЗ для фіксування взаємодії із споживачем.

Під час підготовки та перевірки ПЗ перевіряється:

- годинник та календар ПЗ на відповідність поточним даті та часу;
- наявність достатнього обсягу пам'яті;
- працездатність ПЗ, тестується фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою ПЗ.

Компанія перевіряє якість фіксування взаємодії шляхом вибіркового прослуховування.

Фіксування взаємодії із споживачем починається з моменту початку телефонної розмови або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

Фіксування взаємодії із споживачем ПЗ включає інформацією про:

- повне найменування та код за ЄДРПОУ кредитодавця;
- 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 Компанія однозначно ідентифікує таку особу;
- 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 ПЗ, через які відбулася взаємодія];
- дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;

- місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;
- програмне забезпечення або технології без залучення працівників Компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;
- реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту], з метою погашення якої здійснюється взаємодія;
- коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;
- здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за договором про споживчий кредит);
- 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).

Компанія веде облік спроб зв'язатися із споживачем фінансових послуг та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися зі споживачем долучаються до матеріалів та даних, зібраних Компанією під час врегулювання простроченої заборгованості.

Компанія зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, протягом **трьох років** після такої взаємодії.

6. КОНТРОЛЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ВЗАЄМОДІЇ

З метою покращення та вдосконалення взаємодії зі споживачем, у Компанії на постійній основі проводиться:

- систематизація та аналіз зафіксованих результатів взаємодії зі споживачами та третіми особам.
- моніторинг та прослуховування телефонних переговорів на предмет дотримання працівниками норм етичної поведінки, достовірності наданої інформації та виконанню вимог чинного законодавства.
- виявлення та невідкладне усунення технічних недоліків у процесі взаємодії зі споживачами.
- формування звітності щодо використання способів взаємодії, частоти їх застосування.
- внесення змін в алгоритми (технологічні карти) щодо застосування способів взаємодії.

При виявленні порушення вимог щодо етичної поведінки ініціюється проведення персональних та групових зустрічей, основного та додаткового навчання працівників.

Компанія не пізніше наступного робочого дня з дня виявлення/отримання інформації про невідповідність працівника кваліфікаційним вимогам, уживає заходів щодо відсторонення такого працівника від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

Очікуваним результатом здійснення контролю є надання якісного обслуговування та професійної консультації споживачам, формування іміджу Компанії та мінімізації скарг.