

ЗАТВЕРДЖЕНО :
Наказом ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СІМПЛ МАНІ» № 07
від 13 липня 2021 року



Директор
Т.В. Небога

МП

ПРАВИЛА
ВЗАЄМОДІЇ З ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ (ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) ПРИ
ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ В ТОВАРИСТВІ З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ МАНІ»

м. Київ – 2021 р.

РОЗДІЛ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СІМПЛ МАНІ» 40117839, місцезнаходження: Україна, 04073, м. Київ, вул. Вербова, 17А.

Товариство є фінансовою установою, яка включена до Державного реєстру фінансових установ (*Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи (серія ФК номер 680, видане Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг 24.12.2015 р.)*) та надає фінансові послуги, в т.ч. послуги з надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (*Ліцензія на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), а саме на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту (Розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від 30.05.2017 р. №2098)*).

2. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості дотримується вимог Закону України «Про споживче кредитування» та цих Правил взаємодії з Позичальниками (етичної поведінки) при врегулюванні простроченої заборгованості в Товаристві (надалі - Правила).

3. Правилами визначаються: умови та порядок взаємодії Товариства з Позичальниками при врегулюванні простроченої заборгованості, права та обов'язки Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості, вимоги щодо взаємодії з Позичальниками та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) та т.ін.

4. Правила закріплюють перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми врегулюванні простроченої заборгованості і поведінки усіх працівників Товариства, що здійснюють врегулювання простроченої заборгованості у Товаристві, визначають етичні цінності, принципи та правила поведінки працівників Товариства, визначають стандарти професійної поведінки, сприяють запобіганню порушень в діяльності Товариства.

5. Правила є обов'язковими для всіх працівників Товариства, які відповідно до посадових обов'язків здійснюють врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві.

6. Ці Правила розроблені відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», нормативно-правових актів Національного Банку України та інших нормативно-правових актів України.

7. Ці Правила є загальнодоступними для клієнтів Товариства та розміщені на сайті Товариства: www.smoney.com.ua, у розділі «Юридична інформація» (далі - Сайт), на стенді в головному офісі Товариства (місцезнаходження Товариства) та в місцях надання фінансових послуг.

РОЗДІЛ ІІ. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ З ПОЗИЧАЛЬНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

1. Порядок взаємодії Товариства з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.1. Взаємодія Товариства з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту (надалі - Договір) та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюється 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 Товариства, 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.

1.2. Під час першої взаємодії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

1) 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 з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення, або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

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 та надати документи, що підтверджують цю інформацію.

1.3. Товариство на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надає документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4) підпункту 1.2. пункту 2 РОЗДІЛУ II цих Правил, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Договорі адресу (електронну або поштову), або в інший, визначений таким Договором спосіб.

1.4. Товариство повторно взаємодіє з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем після надання підтверджуючих документів, передбачених підпунктом 4) підпункту 1.2. РОЗДІЛУ II цих Правил (за умови отримання Товариством вимоги Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя про надання документів, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4) підпункту 1.2. пункту 2 РОЗДІЛУ II цих Правил, під час першої взаємодії з вищезазначеними особами).

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

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтверджуючих документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

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

1.5. Товариство здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Товариство в обов'язковому порядку попереджає Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), Товариство зберігає протягом трьох років після такої взаємодії.

1.6. Товариство здійснює обробку виключно персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.7. При врегулюванні простроченої заборгованості Товариство не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також наступні персональні дані Позичальника:

- 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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором 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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію).

2. Загальнообов'язкові норми етичної поведінки для Працівників Товариства, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості в Товаристві. Дотримання вимог етичної поведінки.

2.1. При виконанні своїх посадових обов'язків Працівники Товариства, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості у Товаристві, не повинні порушувати вимоги чинного законодавства України та Конституції України, а також їм у своїй діяльності забороняється:

1) використовувати погрози або образи особистої гідності Позичальників, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб;

2) використовувати вульгарну або нецензурну лексику, фрази, що ображають особисту честь та гідність Позичальників, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, а також грубий тон розмови, підвищену інтонацію;

3) надавати принизливі коментарі відносно Позичальника, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб;

4) проявляти будь-яку з форм дискримінації за ознаками статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, а також за мовними або іншими ознаками відносно Позичальника, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб;

5) використовувати будь-які інші засоби, які мають характер залякування;

6) умисно надавати Позичальнику, його близьким особам, представникам, спадкоємцям, поручителям або майновим поручителям, третім особам неправдиву інформацію, що стосується простроченої заборгованості;

7) надавати неправдиву інформацію про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження;

8) висловлювати у будь-який спосіб погрози щодо здійснення противоправних дій, що мають на меті порушити право власності на майно Позичальника, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб;

9) сприяти ухиленню від сплати Позичальником простроченої заборгованості;

10) вводити Позичальника, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб в оману відносно розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості.

2.2. Працівники Товариства, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості у Товаристві, зобов'язані неухильно дотримуватись загально визнаних етичних норм поведінки, етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з Позичальниками, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями або майновими поручителями, третіми особами.

2.3. Товариство до безпосередньої взаємодії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, повинно дотримуватись вимог щодо взаємодії з вищезазначеними особами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а саме:

1) не здійснювати дій, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, 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) не вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору;

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

в) належності Товариства, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством до безпосередньої взаємодії з Позичальниками, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи не взаємодіяти з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором 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) не взаємодіяти з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором 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) не приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

б) не використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, 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) не використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, не розмішувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, не 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) не повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) не вимагати від Позичальника, 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 або законом;

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

11) не вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором або законом;

12) за власною ініціативою не взаємодіяти з Позичальниками або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) не проводити особисті зустрічі з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) не взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3. Обмеження у взаємодії.

3.1. З ініціативи Товариства не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений підпунктом 1.1 пункту 1 РОЗДІЛУ II цих Правил (безпосередня взаємодія), з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором 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.

РОЗДІЛ III. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Порядок проведення внутрішнього контролю у Товаристві щодо дотримання законодавства при здійсненні врегулювання простроченої заборгованості.

1.1. Порядок проведення внутрішнього контролю у Товаристві щодо дотримання законодавства при здійсненні врегулювання простроченої заборгованості передбачає: здійснення Керівником або відповідальним працівником внутрішніх перевірок Товариства; виявлення Працівників, які допустили ті чи інші порушення вимог законодавства, в тому числі вимог статті 25 Закону України «Про споживче кредитування»; у разі виявлення порушень, їх усунення та проведення відповідного навчання та роз'яснень відповідальними працівниками, у тому числі із можливим застосуванням відповідних заходів дисциплінарного впливу.

1.2. Працівники Товариства що, здійснюють врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві і до посадових обов'язків яких належить безпосередня робота з Позичальниками, його близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, несуть відповідальність за вчинювані ними дії в порядку та в межах, передбачених чинним законодавством України.

Ці Правила набирають чинності з 14 липня 2021 року та діють до моменту зміни та викладення цих Правил в новій редакції.