

I. Умови, за яких ТОВ «ГОЛД СПЛІТ» (далі Фінансова компанія) розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості

Прострочена заборгованість - заборгованість за договором про споживчий кредит, що не сплачена споживачем у терміни, визначені договором про споживчий кредит.

Фінансова компанія розпочинає роботу із врегулювання простроченої заборгованості з першого дня прострочення, вживає всі необхідні заходи для стягнення заборгованості. На досудовому етапі врегулювання простроченої заборгованості Фінансова компанія застосовує наступні інструменти комунікації з боржниками:

- недзвінкові комунікації (SMS-повідомлення, повідомлення в додатках-месенжерах, електронні листи, паперові листи);
- дзвінки (зокрема системи автоматичного додзвону);
- особисті зустрічі.

У разі відмови боржника від співпраці, відсутності грошових коштів для погашення боргу, Фінансова компанія припиняє відносини з боржником та вживає заходів для примусового стягнення заборгованості, що мають у своєму складі інструменти позасудового та судового врегулювання, щонайменше такі:

1. Претензійно-позовна робота щодо стягнення боргу, предмета застави (за наявності).
2. Вчинення виконавчого напису нотаріуса.
3. Відкриття виконавчого провадження у Державній виконавчій службі або у приватних виконавців.
4. Набуття Фінансовою компанією у власність предмета застави. З метою підвищення ефективності роботи з простроченою заборгованістю та у випадках економічної недоцільності застосування внутрішніх процедур, Фінансова компанія може залучати до співпраці колекторські компанії.

II. Взаємодія Фінансової компанії із споживачем

Взаємодія Фінансової компанії із споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом:

1. безпосередньої взаємодії (telefonні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 18 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 Фінансової компанії шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем реєстрації, знаходження, проживання чи перебування клієнта.

Під час першої взаємодії із споживачем, іншими особами у рамках врегулювання простроченої заборгованості Фінансова компанія повідомляє:

1. повне найменування Фінансової компанії, 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, іншими особами, або ім'я та індекс, за допомогою якого Фінансова компанія однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Фінансової компанії;

3. правову підставу взаємодії;

4. розмір заборгованості, штрафів/неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору до третіх осіб, інформація про розмір заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність заборгованості таким особам. Розрахунок розміру заборгованості здійснюється Фінансовою компанією.

Фінансова компанія зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, іншими особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Фінансова компанія здійснює обробку виключно персональних даних споживача, інших осіб, обов'язок з обробки яких покладений на Фінансову компанію законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Фінансова компанія 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 та які надали згоду на таку взаємодію щодо графіка його роботи; місця та часу відпочинку; поїздок у межах та за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; інформації, розміщеної в соціальних мережах; стану здоров'я; політичних поглядів та релігійних переконань; членства у партіях та громадських об'єднаннях; фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, інших осіб (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, інших осіб).

Фінансовій компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію таких осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2. вводити споживача, інших осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, інших осіб 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 Фінансової компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Фінансовою компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

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

4. взаємодіяти із споживачем, іншими особами та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до закону;
5. приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного до дзвону до споживача, інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
7. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим особам зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розмішувати 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 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 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 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, іншими особами 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.

III. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

При врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит Фінансова компанія для погашення заборгованості виконує дії у порядку і спосіб відповідно до чинного законодавства та внутрішніх документів з питань організації роботи з проблемними активами. Фінансова компанія використовує наступний порядок (інструменти) для погашення заборгованості:

1. Перший етап - раннє виявлення споживачів з ознаками потенційної проблемності та споживачів, що не мають наміру співпрацювати з Фінансовою компанією щодо повернення заборгованості:

- виявлення споживачів з ознаками потенційної проблемності, які мають прострочення погашення боргу до 90 календарних днів / без прострочення погашення боргу, а також споживачів, які не мають наміру співпрацювати з Фінансовою компанією щодо повернення заборгованості;
- взаємодія із споживачем щодо з'ясування причини виникнення ознак потенційної проблемності, з'ясування дії споживача, які спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит;
- взаємодія із споживачем щодо погашення простроченої заборгованості, з'ясування причини виникнення прострочення погашення боргу, з'ясування дії споживача, спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит;
- надання споживачем документів, інформації, необхідної для оцінки споживача (оцінки фінансового стану, платоспроможності з урахуванням сукупного боргового навантаження, статусу забезпечення тощо);
- у разі прийняття рішення про застосування до споживача інструментів короткострокової реструктуризації (відтермінування сплати основного боргу за договором, зменшення обсягів платежів за основним боргом, пільговий період / мораторій на обслуговування боргу, повна або часткова капіталізація нарахованих і несплачених процентів та простроченої суми основного боргу за кредитом тощо), пропонування та погодження з споживачем умов реструктуризації його заборгованості, внесення змін до укладених договорів згідно з умовами реструктуризації заборгованості споживача;
- здійснення моніторингу виконання заходів щодо зниження кредитного ризику та/або виконання споживачем умов реструктуризації;
- взаємодія із споживачем та з'ясування причини виникнення прострочення погашення боргу, з'ясування дії споживача, спрямовані на погашення заборгованості згідно з умовами договору про споживчий кредит.

2. Другий етап – довгострокова реструктуризація заборгованості споживача:

- розробка найефективніших варіантів реструктуризації заборгованості споживача (зменшення розміру процентної ставки за кредитом, пролонгація строку погашення заборгованості, надання додаткового забезпечення, зміна графіка погашення заборгованості тощо), що ґрунтуються на комплексному та об'єктивному аналізі всієї інформації щодо:
 - а) фінансового стану споживача, його платоспроможності з урахуванням зобов'язань споживача перед іншими кредиторами;
 - б) готовності споживача співпрацювати з Фінансовою компанією та виконувати умови реструктуризації заборгованості;
- визначення у співпраці з споживачем найприйнятніший варіант реструктуризації його заборгованості, затвердження плану/умов реструктуризації, внесення змін до укладених договорів / укладання нових договорів згідно з планом/умовами реструктуризації заборгованості споживача;
- здійснення моніторингу виконання споживачем плану/заходів реструктуризації. Фінансова компанія у разі прийняття рішення щодо недоцільності реструктуризації заборгованості споживача має право, пропустивши другий етап, одразу перейти до третього етапу.

3. Третій етап - вжиття заходів, спрямованих на припинення відносин із споживачем, із застосуванням інструментів позасудового та/або судового повернення заборгованості;

- позасудове врегулювання заборгованості, уключаючи добровільне погашення споживачем заборгованості, добровільну реалізацію заставленого майна, фінансовий лізинг;
- продаж боргу/відступлення права вимоги до споживача;
- примусове стягнення заборгованості споживача через юридичні процедури, уключаючи врегулювання заборгованості у судовому порядку, під час виконавчого провадження, інші примусові заходи врегулювання;
- набуття у власність Фінансової компанії заставленого та іншого майна споживача, майнового поручителя в рахунок погашення заборгованості споживача;

Погашення простроченої заборгованості здійснюється в наступній черзі:

1. у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;
2. у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;
3. у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до договору про споживчий кредит.

Спосіб погашення простроченої заборгованості:

- шляхом безготівкового перерахування на вказаний в договорі (в розділі «Реквізити сторін») про надання коштів у позику поточний рахунок Фінансової компанії із призначенням платежу: погашення заборгованості за договором № _____ від _____, або інший рахунок Фінансової компанії, наданий позичальнику додатково.

Моментом сплати коштів є момент надходження коштів на поточний рахунок Компанії.

Фінансова компанія в процесі врегулювання простроченої заборгованості споживача не може повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, про умови цього договору, стан виконання договору про споживчий кредит, наявність простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, розмір такої простроченої заборгованості особам, які не є стороною договору про споживчий кредит за винятком випадків, визначених чинним законодавством та умовами договору про споживчий кредит.

IV. Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Новому кредитодавцю

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до умов договору про споживчий кредит, цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених Законом про споживче кредитування. ТОВ «ГОЛД СПЛІТ», за Договором про споживчий кредит має право відступлення третій особі права вимоги без згоди споживача. У разі здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Новому кредитору Фінансова компанія протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Новому кредитору повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону про споживче кредитування та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Рішення щодо відступлення права вимоги за договорами про споживчий кредит приймає відповідна особа Фінансової компанії. Зазначений обов'язок зберігається за Новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором про споживчий кредит.

Після відступлення Фінансовою компанією третій особі права вимоги третя особа (Новий кредитор) має всі права та обов'язки Фінансової компанії за Договором про споживчий кредит, в тому числі, але не виключно, в частині, що стосується врегулювання простроченої заборгованості споживача: взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена умовами договору про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, залучати колекторську компанію/колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості споживача за Договором про споживчий кредит, тощо.

Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

V. Інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг

У разі порушення Фінансовою компанією (кредитодавцем), новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) за договором про споживчий кредит) Споживач для захисту своїх прав, як споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит має право звернення до:

- усно/письмово до ТОВ «ГОЛД СПЛІТ» за адресою: 03035, м. Київ, площа Солом'янська, буд. 2, офіс 506, за контактами на вебсайті Фінансової компанії за гіперпосиланням <https://goldsplit.com.ua>, за допомогою засобів електронного зв'язку email: goldsplit@ukr.net або за телефоном: +38 (093) 837 96 13,

- Національного банку України (розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернетпредставництва Національного банку України) за гіперпосиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. або на гарячу лінію за телефоном: 0 800 505 240

- суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.