ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ директора
ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»
№ 64-3 від 05.11.2026

ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ПРОСТРОЧЕНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»

м. Дніпро
2026 рік

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3

2. УМОВИ, ЗА ЯКИХ КОМПАНІЯ РОЗПОЧИНАЄ ДІЯЛЬНІСТЬ ІЗ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТА ЗДІЙСНЮЄ ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗАДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ НОВОМУ КРЕДИТОРУ 3

3. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ 4

(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) 4

4. ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ НОВОМУ КРЕДИТОРУ 11

5. ПОРЯДОК ПОВІДОМЛЕННЯ КРЕДИТОДАВЦЯ ПРО ТЕ, ЩО ІНТЕРЕСИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ПРЕДСТАВЛЯЄ ЙОГО УПОВНОВАЖЕНИЙ ПРЕДСТАВНИК 11

6. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ТА СПОСОБУ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ 12

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок розроблено ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» (далі за текстом – Товариство та/або Компанія) на виконання вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», пункту 26 розділу V 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 9 липня 2021 року №79, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління НБУ від 04.08.2022 № 170 та інших нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють порядок надання фінансових послуг.

1.2. Порядок є обов'язковим для виконання Товариством та Споживачами фінансових послуг Товариства.

2. УМОВИ, ЗА ЯКИХ КОМПАНІЯ РОЗПОЧИНАЄ ДІЯЛЬНІСТЬ ІЗ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТА ЗДІЙСНЮЄ ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗАДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ НОВОМУ КРЕДИТОРУ

2.1. Прострочена заборгованість – сума грошових коштів яка складається із частини або суми Позики, процентів за нею, нарахованих до дати повернення позики (включно) або до дати кожного обов'язкового платежу та не сплачених Позичальником Позикодавцю в строк, встановлений Договором та Графіком платежів, комісій за користування (за наявності) та суми неустойки (за наявності) за порушення виконання зобов'язань за Договором.

2.2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості позичальника (споживача фінансової послуги з надання коштів та банківських металів у кредит), який прострочив виконання грошового зобов'язання за укладеним з Компанією договором позики.

2.3. Товариство на підставі укладеного зі споживачем договору позики має право:

2.3.1. розпочати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості починаючи з дня виникнення прострочення виконання грошового зобов'язання споживачем, в тому числі і в разі порушення терміну сплати будь-якого з платежів;

2.3.2. взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами з метою врегулювання простроченої заборгованості, направляти споживачу вимогу про повне дострокове погашення заборгованості за договором про споживчий кредит;

2.3.3. на будь-якому етапі врегулювання простроченої заборгованості залучити колекторську компанію;

2.3.4. у будь-який момент без згоди споживача відступити право вимоги за договором будь-якій третій особі. Компанія повідомляє споживача про таке відступлення в порядку, встановленому статтею 18 Закону України «Про споживче кредитування».

2.4. Компанія з метою забезпечення належної обізнаності доводить до відома споживачів, що Компанія розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості у день її виникнення (порушення терміну сплати будь-якого з платежів) шляхом взаємодії зі споживачем у порядку, передбаченому укладеним договором про споживчий кредит, та у наступні способи:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори) із зареєстрованих за Компанією засобів зв`язку;

2) надсилання із зареєстрованих за Компанією засобів зв`язку 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.

3. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)

3.1. Врегулювання простроченої заборгованості здійснюється Компанією виключно на умовах укладеного зі споживачем договору про споживчий кредит.

3.2. Взаємодію зі споживачами Компанія здійснює шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори) із зареєстрованих за Компанією засобів зв’язку;

2) надсилання із зареєстрованих за Компанією засобів зв`язку 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, у тому числі шляхом залучення штучного інтелекту;

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

3.3. Інтереси ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» при врегулюванні простроченої заборгованості представляють виключно уповноважені представники Компанії, які користуються зареєстрованими за Компанією засобами зв`язку.

3.4. Компанією використовується власне унікальне Альфа-ім’я для взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (крім випадків взаємодії шляхом здійснення телефонних переговорів, проведення особистих зустрічей та якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень). Здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості без використання Альфа-імені не допускається.

3.5. Компанія здійснює 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.

3.6. 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 статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється Компанією лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

3.7. Компанія отримує підписане споживачем інформаційне повідомлення, яке є частиною договору про споживчий кредит, та в якому зазначається вичерпний перелік персональних даних третіх осіб, уключаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, а також перелік персональних даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

3.8. 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. Якщо під час першої взаємодії Компанії з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Компанія зобов'язана негайно припинити здійснення такої обробки.

3.9. Компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію про розмір простроченої заборгованості особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або шляхом інформування споживача через його особистий кабінет на сайті Компанії.

3.10. Представники Компанії для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону «Про споживче кредитування», під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

1) повне найменування Компанії;

2) правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

3) попередження про право такої особи надати Компанії, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права.

3.11. Працівники Компанії отримують згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

3.12. 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, Компанія повідомляє:

– своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв’язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

– 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 однозначно ідентифікує 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;

– 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

3.13. Компанія забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, яка здійснюється в спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону «Про споживче кредитування».

Належною якістю такої взаємодії є надання інформації в спосіб, що забезпечує:

1) належну гучність та швидкість відтворення для голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, уключаючи відеопереговори, та, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2) використання шрифту однакового розміру та уникнення злиття кольору шрифту з кольором фону для текстових повідомлень, поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

3.14. З ініціативи Компанії не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості 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 вказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

3.15. 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).

3.16. Компанія у своєї діяльності суворо дотримується вимог щодо етичної поведінки, та її працівникам, відповідальним за врегулювання простроченої заборгованості, у категоричній формі забороняється:

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

– 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;

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

– вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

– 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;

– 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;

– 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.

3.17. На виконання додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості представникам Компанії при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит забороняється:

– використовувати:

грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;

для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

– завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у Законі України «Про споживче кредитування» (під час першої взаємодії) або у відповідному Положенні НБУ (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

– повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

– оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості, крім інформації, що підлягає обов'язковому опублікуванню відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність";

– поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, уключаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

– надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, уключаючи недостовірну інформацію про повноваження працівника Компанії;

– повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

– вводити в оману щодо:

розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості в споживача фінансових послуг, а також наслідків, що настануть для особи, з якою здійснюється взаємодія;

наявності в Компанії, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;

можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;

прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;

правового статусу договору про споживчий кредит;

допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

– вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;

погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

– повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір

простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

– вимагати погашення простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця);

– публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України.

3.18. У разі виявлення порушення у діях представників Компанії норм етичної поведінки, визначених вище, рекомендуємо звернутись з офіційним зверненням до Компанії та надати докази такого порушення, за наслідками чого Компанія проведе ретельну перевірку та у випадку виявлення у діях своїх працівників складу дисциплінарного правопорушення – притягне винних осіб до відповідальності у встановленому порядку.

3.19. У разі, якщо споживач фінансової послуги не погоджується з прийнятим Компанією окремим рішенням або процедурою врегулювання простроченої заборгованості, він має право подати звернення до ТОВ «ФК «Є ГРОШІ», у якому викласти в чіткій і зрозумілій формі та з дотриманням законодавства про захист персональних даних та про звернення громадян свої зауваження/скарги/пропозиції, які розглядаються Компанією в порядку та у строки, встановлені законом.

Звернення подаються:

- поштовим відправленням на юридичну адресу Компанії: 49044, м. Дніпро, вул. Шевченка, 51Д, або
- шляхом направлення на електронну пошту info@egroshi.in.ua, або
- шляхом звернення за телефоном 0 800 400 300.

Також споживач має право надіслати відповідне звернення до Державної служби Україниз

питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (01001, м. Київ, вул. Б. Грінченка, 1, засоби зв`язку: (044) 364 77 80, (050) 230 0428, електронна пошта: info@dpss.gov.ua) та/або звернутись до Національного банку України як регулятора ринку фінансових послуг наступним чином:

- за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9;
- на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua;
- за номером телефону: 0 800 505 240.

Крім цього, споживачі фінансових послуг мають право на звернення до суду у порядку, визначеному чинним законодавством України.

4. ПОРЯДОК ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВА ВИМОГИ ЗА ДОГОВОРОМ ПРО СПОЖИВЧИЙ КРЕДИТ НОВОМУ КРЕДИТОРУ

4.1. Відступлення права вимоги Компанія здійснює у відповідності до вимог статті 18 Закону України «Про споживче кредитування» виключно фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати послугу з надання коштів та банківських металів у кредит.

4.2. Протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору Компанія повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надає інформацію про нового кредитора, визначену законом, а саме: 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). Вказана інформація надається споживачу через особистий кабінет позичальника та/або шляхом смс, якщо інший порядок інформування не передбачений договором про споживчий кредит.

4.3. До нового кредитора переходять передбачені зобов’язання Компанії, зокрема, щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

4.4. Після відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору Компанія припиняє здійснювати будь-яку взаємодію зі споживачем, його близькими особами чи третіми особами, право на взаємодію яку було наявне у Компанії, а також припиняє здійснювати збирання, реєстрацію, накопичення, адаптування, зміну, поновлення, використання чи поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу) персональних даних споживача.

5. ПОРЯДОК ПОВІДОМЛЕННЯ КРЕДИТОДАВЦЯ ПРО ТЕ, ЩО ІНТЕРЕСИ СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ПРЕДСТАВЛЯЄ ЙОГО УПОВНОВАЖЕНИЙ ПРЕДСТАВНИК

5.1. ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» повідомляє, що з метою призначення офіційного представника при врегулюванні простроченої заборгованості позичальник має звернутись до Компанії письмово (рекомендованим чи цінним листом відповідно до правил користування послугами поштового зв'язку України) за юридичною адресою Компанії із заявою за формою, викладеною у додатку №1 до цього Порядку, та надати наступний перелік документів:

1. Оригінал або нотаріальна копія довіреності на уповноваженого представника;

У випадку, якщо уповноваженим представником Позичальника виступає адвокат, замість довіреності може бути надано:

1) копія договору про надання правової допомоги, підписана адвокатом та Позичальником; або

2) ордер, оформлений з дотриманням встановлених вимог;

3) доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги.

Додатково до зазначених документів має бути обов'язково подана посвідчена адвокатом копія свідоцтва про право на зайняття адвокатською діяльністю.

2. Засвідчену належним чином копію паспорту (всіх сторінок) та реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП) позичальника та уповноваженого представника.

Звертаємо Вашу увагу, що у випадку наявності у позичальника, його уповноваженого представника ID-картки в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за формою, встановленою чинним законодавством України;

3. Згода на обробку персональних даних уповноваженого представника споживача (додаток №2 до цього Порядку);

4. Заява уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним (згідно додатку №3 до цього Порядку);

5.2. Документи надаються Компанії у суворій відповідності з формами, що встановлені додатками.

5.3. У разі належного оформлення всіх документів та достатності повноважень представника Компанія перестає здійснювати взаємодію зі споживачем з приводу врегулювання простроченої заборгованості, про що повідомляється позичальник письмово.

5.4. Повідомлення та заяви-згоди надаються Компанії у суворій відповідності з формами, що встановлені додатками.

5.5. Компанія вважається такою, що не повідомлена належним чином про представництво інтересів позичальника під час врегулювання простроченої заборгованості уповноваженим представником, якщо:

- подані документи не відповідають формам, визначеними додатками цього Порядку або подані неналежним чином;
- не надані копії документів, що підтверджують повноваження уповноваженого представника;
- не надано копії паспорта та довідки про присвоєння РНОКПП позичальника та уповноваженого представника.

6. ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ТА СПОСОБУ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

6.1. Компанія інформує споживачів, що порядок та спосіб погашення простроченої заборгованості відповідно до договорів позики.

Погашення заборгованості на користь Компанії може здійснюватися шляхом:

1) За допомогою банківської карти на сайті https://e-groshi.com/ (лише за договорами про надання коштів та банківських металів у кредит);

2) Термінал самообслуговування «EasyPay»;

3) Відділення будь-якого банку за реквізитами;

4) Інтернет-банкінг за реквізитами;

5) Через особистий кабінет у разі укладання договору та реєстрації споживача у Інформаційно-комунікаційній системі Товариства та в мобільному застосунку Є гроші;

6) На вебсайті Товариства за фінансовим номером телефону.

У разі виникнення труднощів у процесі погашенні простроченої заборгованості, Ви маєте можливість отримати всі необхідні та детальні роз`яснення від Компанії шляхом звернення будь-яким зручним для Вас способом, а саме:

1) по телефону, в чаті підтримки та в месенджерах Viber, Telegram;

2) надіслати звернення в порядку, передбаченому Законом України «Про звернення громадян» та Положення про порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг.

Витрати на сплату споживачем платежів за користування позикою залежать від обраного споживачем способу погашення заборгованості. При цьому оплата всіх комісій за внесення таких платежів, в тому числі комісій за послуги надавачів фінансових платіжних послуг, здійснюється Споживачем самостійно.

Додаток №1
до Порядку роботи із простроченою заборгованістю

Директору ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»
Буйкіній Г.О.

Заявник: ПІБ паспортні дані (серія, номер паспорту, ким виданий, дата видачі) місце проживання засоби зв'язку

ЗАЯВА

Прошу всю комунікацію щодо врегулювання простроченої заборгованості по укладеному між мною та ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» договору позики №_____від_._.202_ року (далі - Договір) проводити через мого уповноваженого представника за довіреністю.

Я погоджуюсь та надаю свою згоду, що у разі відсутності шляхів зв'язку (комунікації) з уповноваженим представником, ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» має право взаємодіяти при врегулюванні простроченої заборгованості по Договору з будь-якими близькими особами та третіми особами, відомості про які я надав або які стали відомі ТОВ «ФК «Є ГРОШІ» у процесі оформлення чи виконання Договору.

Додатки:

1. Копія довіреності, посвідченої «_____»_____року приватним нотаріусом_____*(назва нотаріального округу)* нотаріального округу _____*(ПІБ нотаріуса)* за реєстровим номером_____.
2. Копія паспорту та РНОКПП споживача та представника.
3. Оригінал згоди на обробку персональних даних уповноваженого представника від «_»___року.
4. Заява уповноваженого представника щодо каналів комунікації з ним від «___»року.

Дата Підпис ПІБ клієнта

Додаток №2
до Порядку роботи із простроченою заборгованістю

ЗГОДА

на обробку персональних даних

Я,_____,

РПОКПП_____,
Паспорт: _____(серія, номер), виданий _____ . _.__року (надалі - уповноважений представник), на виконання вимог Закону України «Про захист персональних даних», даю свою однозначну, беззастережну і необмежену згоду на:

1. Обробку персональних даних у тому числі, на їх збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення та зміну), використання, розповсюдження, передачу, знеособлення, блокування та знищення будь-якої інформації, що стосується мене, зокрема, але не виключно, інформації щодо: прізвище, ім'я, по батькові, ІПН (реєстраційний номер облікової картки платника податків), дані паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), стать, дата, місце і рік народження, громадянство, місце реєстрації та місце фактичного проживання, унікальний номер запису в демографічному реєстрі, фотографії документу, що посвідчує особу, фотографії та/або відеозапису особи (в тому числі, але не виключно з документом, що посвідчує особу), громадянства, місця знаходження, професії, займаної посади, адреси електронної пошти, номери контактних телефонів, голосових записів, з відкритих державних реєстрів та інших відкритих джерел інформації, інформація, отримана за допомогою національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID Національного банку України шляхом передавання персональних даних Товариству, інформація, отримана зі списків санкцій, інформація, щодо наявності або відсутності статусу політично значимої особи, дані щодо державної реєстрації фізичною особою-підприємцем, дані щодо провадження незалежної професійної діяльності, інформація, отримана в ході комплексної перевірки ділових зв'язків, грошових потоків.

2. Метою обробки Позикодавцем персональних даних уповноваженого представника є:

- виконання Позикодавцем вимог Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, здобутих злочинним шляхом, або фінансування тероризму» та інших нормативно-правових актів України

стосовно ідентифікації та верифікації представників клієнтів, встановлення їх повноважень, підтвердження особи Уповноваженого представника;

- інформування Уповноваженого представника (у т.ч. шляхом залучення третіх осіб) про наявність заборгованості Позичальника, необхідність та порядок її погашення відповідно до умов укладеного Договору позики;

- здійснення Позичальником самозахисту свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань;

3. На виконання поставленої мети, надаю свою згоду на:

- передачу, поширення та надання своїх даних органам державної влади та їх структурним підрозділам, банкам та небанківським фінансовим установам, колекторським компаніям (у зв'язку із відступленням права вимоги або залученням для врегулювання простроченої заборгованості) та іншим установам, організаціям, юридичним та фізичним особам з метою врегулювання простроченої заборгованості Позичальника перед Позикодавцем;

- транскордонну передачу персональних даних за винятком держав, що не забезпечують належний захист прав суб'єктів персональних даних; - фіксацію телефонних розмов, листування, їх обробку та подальше зберігання.

4. Я погоджуюсь на використання Позикодавцем з метою комунікації зі мною контактних даних, що були зазначені мною, зокрема, у заяві-згоді уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості та/або отримані Позикодавцем від третіх осіб (в тому числі, але не виключно, банків, установ, що забезпечують переказ коштів) та/або законно отримані Позикодавцем з інших джерел. Така комунікація може здійснюватися поштовим зв'язком, електронною поштою, телефонним зв'язком, спеціальними засобами програмного забезпечення, які пов'язані з телефонними номерами (Viber, Telegram та інше) та іншими електронними засобами зв'язку.

5. Згода надається на необмежений строк.

6. Надаючи документи та іншу інформацію щодо себе Позикодавцю, підтверджую, що я:

- повідомлений про володільця персональних даних;

- про склад та зміст зібраних Позикодавцем моїх персональних даних;

- про включення моїх персональних даних до відповідної бази персональних даних Позикодавця;

- про свої права, передбачені законом України «Про захист персональних даних»;

- про мету збору персональних даних та третіх осіб, яким передаються персональні дані; - засвідчую, що склад та зміст персональних даних в повній мірі є відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної цією Згодою мети їх обробки.

Дата Підпис ПІБ клієнта

Додаток №3
до Порядку роботи із простроченою заборгованістю

Директору ТОВ «ФК «Є ГРОШІ»
Буйкіній Г.О.

Заявник: ПІБ паспортні дані (серія, номер паспорту, ким виданий, дата видачі)
місце
проживання засоби зв'язку

ЗАЯВА

Я, *ПІБ*, надаю свою згоду на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості позичальника за договором позики від 202_ року (далі - Договір).

Надаю згоду на зберігання, фіксацію телефонних розмов, листування, їх обробку та подальше зберігання, використання аудіо- та/або відеоматеріалів, що були отримані позикодавцем під час врегулювання простроченої заборгованості.

Під час взаємодії погоджуюсь використовувати канали комунікації, обрані позичальником під час укладення Договору:

Прошу всю комунікацію щодо врегулюванні простроченої заборгованості позичальника по Договору проводити наступним чином:

1. Шляхом листування за адресою моєї реєстрації_____;
2. Здійснення дзвінків та надіслання повідомлень за номером телефону: _____;
3. Надіслання електронних повідомлень на електронну пошту:

У разі зміни контактних даних по мені та будь-якого із каналу зв'язку зобов'язуюсь в 5-ти денний строк надати оновлені дані.

Дата Підпис ПІБ клієнта