

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*



**Акціонерне товариство «Ідея Банк»  
(АТ «Ідея Банк»)**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення Правління

від 2025 року № / -

Голова Правління \_\_\_\_\_ Михайло ВЛАСЕНКО

Вводиться в дію з . .2025 року

**ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ АТ «ІДЕЯ БАНК» ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ  
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ  
(нова редакція)**

**м. Львів  
2025**

*АТ «Ідея Банк»*

*Департамент по роботі з проблемною заборгованістю  
Департамент по роботі з простроченою заборгованістю*

**ЗМІСТ:**

<b>1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>	<b>3</b>
<b>2. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ</b>	<b>4</b>
<b>3. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ</b>	<b>9</b>
<b>4. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ</b>	<b>13</b>
<b>5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ</b>	<b>13</b>
<b>6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</b>	<b>14</b>
<b>7. ІСТОРИЧНА ДОВІДКА</b>	<b>14</b>

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (надалі Правила) розроблено з метою визначення та встановлення чітких і однозначних вимог та норм етичної поведінки при взаємодії Банку/ колекторської компанії/ нового кредитора із клієнтами Банку при врегулюванні простроченої заборгованості за договором кредиту.

1.2. Правила розроблені відповідно до положень Закону України "Про споживче кредитування" та Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

1.3. Для цілей Правил, вказані нижче терміни вживаються в наступному значенні:

- **врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Банком, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості клієнта Банку, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором кредиту.

- **взаємодія із клієнтом Банку, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості** – надання клієнту Банку вимоги щодо погашення простроченої заборгованості та/або інформування щодо такої вимоги, інформування іншої особи (якщо таке право прямо передбачено умовами договору кредиту, крім випадків взаємодії з представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем) про необхідність виконання клієнтом Банку прострочених зобов'язань за договором кредиту починаючи з дати прострочення виконання грошового зобов'язання за таким договором, а також здійснення будь-яких інших контактів із метою врегулювання простроченої заборгованості зі клієнтом Банку, іншою особою, які вчиняються Банком, колекторською компанією уключаючи шляхом здійснення безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі), надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій та надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

- **згода на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості** (далі – згода на взаємодію) – добровільне волевиявлення близької особи клієнта Банку, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором кредиту, та особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (за умови її поінформованості), щодо надання дозволу Банку, колекторській компанії будь-яким чином взаємодіяти з нею щодо врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту у спосіб, визначений в частині першій статті 25 Закону про споживче кредитування.

- **колекторська компанія** – юридична особа, включена до реєстру колекторських компаній, обрана Банком для виконання його функцій в процесі роботи з проблемними активами на умовах аутсорсингу та яка в інтересах Банку, відповідно до договору доручення укладеного з Банком, має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості клієнтів Банку.

- **клієнт Банку** - будь-яка фізична особа, яка уклала з Банком договір кредиту.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

- **інші особи** - близькі особи клієнта Банку, його представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором кредиту.
- **близькі особи** - члени сім'ї клієнта Банку, а також чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.
- **договір кредиту** - цивільно-правовий документ, який укладається між Банком та Клієнтом (надалі Сторони) та визначає взаємні юридичні права і зобов'язання та економічну відповідальність між Сторонами з приводу отримання Клієнтом кредиту - грошових коштів у визначеному Сторонами розмірі, які надані Банком клієнту у визначений Сторонами спосіб та які Клієнт зобов'язаний повернути у визначені Сторонами строки (терміни), встановлені Договором кредиту, умовами якого передбачено надання кредиту, сплативши за користування такими грошовими коштами проценти, суми комісійної винагороди та інші платежі в розмірі та на умовах, що визначені Сторонами у Договорі кредиту.

1.4. Всі співробітники, які перебувають з Банком у трудових відносинах, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості клієнтів Банку, колекторські компанії, що діють в інтересах Банку, зобов'язані знати та дотримуватись Правил щодо етичної поведінки в процесі їх взаємодії, щодо врегулювання простроченої заборгованості із клієнтом Банку та іншими особами.

1.5. Банк очікує, що уповноважені працівники Банку під час виконання своїх посадових обов'язків та колекторські компанії будуть проявляти прийнятну поведінку та не допускати неприйнятної поведінки в процесі врегулювання простроченої заборгованості.

1.6. Банк очікує, що дотримання та використання Правил допоможе запобігати та вирішувати конфлікти інтересів, складні ситуації, які виникають між клієнтами Банку та працівниками Банку та або колекторською компанією в процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту.

## **2. ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

2.1. Взаємодія Банку, колекторської компанії із клієнтом Банку та іншими особами, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) **безпосередньої взаємодії** (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі).

Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Для проведення телефонної розмови щодо отримання згоди на особисту зустріч працівник зобов'язаний використовувати виключно службовий мобільний телефон. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

Взаємодія із клієнтом Банку, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

Згода клієнта Банку, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною. Банк, колекторська компанія, отримують окрему згоду клієнта Банку, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

1) інформацію про:

- мету проведення особистої зустрічі;
- місце, дату і час проведення особистої зустрічі;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із клієнтом Банку, іншою особою від імені Банку, колекторської компанії, а також правову підставу на вчинення таких дій;
- фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;
- необхідність пред'явлення клієнтом Банку, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

2) копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені Банку, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником Банку, колекторської компанії). Банк, зобов'язаний здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Банк, колекторська компанія зобов'язані попередити клієнта Банку та інших осіб, про таке фіксування У випадку відмови від здійснення фіксування, взаємодія припиняється.

2) **надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації**, у тому числі без залучення працівника Банку, колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або інших технологій.

Банк, колекторська компанія використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до клієнта Банку, іншої особи не більше 30 хвилин на добу та із врахуванням часового обмеження зазначеного в підпункті 12 пункту 3.1 окремо до клієнта Банку та кожної іншої особи. Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до клієнта Банку, іншої особи не більше 30 хвилин на добу та із врахуванням часового обмеження зазначеного в підпункті 12 пункту 3.1 застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту Банку, іншій особі протягом доби 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, що здійснюється з урахуванням вимог, визначених у нормативно-правовому акті Кабінету Міністрів України про надання послуг поштового зв'язку.

2.2. Банк, колекторська компанія, взаємодіють із клієнтом Банку, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором кредиту, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із клієнтом Банком, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи, однак ці обмеження не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до клієнта Банку, іншої особи.

2.3. Клієнт Банку, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Банком, колекторською компанією і, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Банком, колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки та обмежень щодо обробки персональних даних клієнта Банку, іншої особи.

2.4. Банк, колекторська компанія, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної близької особи клієнта Банку, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором кредиту.

2.5. Банк, колекторська компанія, 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 кредитодавця (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія);
- 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 Банку, колекторській компанії відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права.

2.6. Банк, колекторська компанія, 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.

2.7. Банк, колекторська компанія, зберігають усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

2.8. Під час першої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Банк, зобов'язаний повідомити:

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

2) прізвище, ім'я, по батькові особи, яка здійснює взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами, за допомогою якого Банк, однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку. Прізвище, ім'я, по батькові особи – працівника Банку, який здійснює взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами, встановлюється згідно Розпорядження Члена Правління, куратора напрямку;

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

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором кредиту або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору кредиту до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди клієнта Банку на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Банком.

2.9. Банк на вимогу клієнта Банку (письмову та/або усну з обов'язковим здійсненням фіксації), його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у підпункті 4 пункту 2.8., особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі кредиту адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Банк не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із клієнтом Банку, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання вищезгаданих підтвердних документів.

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

1) отримання Банком, колекторською компанією підтвердження направлення клієнту Банку, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів – у разі направлення таких документів електронною поштою;

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

2.10. Банк, колекторська компанія, під час взаємодії із клієнтом Банку, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування;

2) власне ім'я та індекс, за допомогою якого Банк, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію;

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором кредиту;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Банку або колекторської компанії.

2.11. Повідомлення клієнту Банку, іншій особі інформації, передбаченої в пункті 2.10., у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

2.12. Взаємодія із клієнтом Банку, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії клієнту Банку, іншій особі передано інформацію, визначену в підпунктах 1–3 пункту 2.10.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

2.13. Працівник Банку, колекторської компанії під час проведення особистої зустрічі із клієнтом Банку, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

1) пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені Банку, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг клієнтам Банку);

2) здійснює перевірку з метою підтвердження особи клієнта Банку, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

Працівник Банку, колекторської компанії зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

2.14. Банк, зобов'язаний зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із клієнтом Банку та іншими особами (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

2.15. Банк, колекторська компанія на вимогу клієнта Банку, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором кредиту та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором кредиту або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором кредиту спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором кредиту надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги клієнта Банку, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі клієнта Банку, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди клієнта Банку на передавання такої інформації цій особі.

2.16. Банк, колекторська компанія, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови.

Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

1) усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;

2) шляхом подання: письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

Банк, колекторська компанія невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту із близькою особою клієнта Банку, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором кредиту, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

2.17. Банк, може здійснювати обробку виключно персональних даних клієнта Банку та інших осіб, а також персональних даних, що містяться у

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Банку при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб клієнта Банку, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про клієнта Банку та інших осіб щодо:

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

2.18. Якщо під час першої взаємодії Банку, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Банк, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Банку одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Банк зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором кредиту.

2.19. Банк має право для донесення до клієнта Банку інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором кредиту при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Банку, клієнтом Банку у процесі укладення, виконання та припинення договору кредиту.

2.20. Дії, які від імені Банку, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах Банком, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із клієнтом Банку та іншими особами вважаються вчиненими таким Банком, колекторською компанією.

### **3. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ПОРЯДКУ ЗДІЙСНЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

3.1. Працівникам Банку і колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- 1) отримувати згоду клієнта Банку для вчинення будь-яких дій Банком, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, та/або сукупності дій,

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника клієнта Банку та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій, включаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) Банку, що використовується ними для надання послуг.

2) продовжувати взаємодію з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

3) використовувати: грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику; для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень;

4) завершувати безпосередню взаємодію із клієнтом Банку, іншою особою за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у пункті 2.8 цих Правил (під час першої взаємодії) або в пункті 2.10 цих Правил (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

5) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність клієнта Банку, 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;

6) повідомляти інформацію щодо особистих якостей клієнта Банку, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором кредиту, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

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

8) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини клієнта Банку, іншої особи з третіми особами, включаючи 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;

9) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про повноваження Банку, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

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

11) вводити клієнта Банку та інших осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та правових підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для клієнта Банку та інших осіб, у разі невиконання умов договору кредиту;

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

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

в) належності Банку до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

г) наявності в Банку, колекторської компанії правових підстав діяти від імені та в інтересах клієнта Банку під час взаємодії з іншою особою

г) можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором кредиту;

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

е) правового статусу договору кредиту;

є) допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;

ж) порядку сплати та суми простроченої заборгованості;

12) з власної ініціативи взаємодіяти із клієнтом Банку та іншими особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

13) взаємодіяти із клієнтом Банку та 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 (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 кредиту або відповідно до закону;

14) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення клієнту Банку та іншим особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

15) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до клієнта Банку та інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

16) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються клієнту Банку та іншим особам 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;

17) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором кредиту та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість клієнта Банку або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість клієнта Банку, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої клієнт Банку надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості;

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

18) вимагати від клієнта Банку та інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором кредиту;

19) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, клієнта Банку та інших осіб погрожувати вчиненням таких дій;

20) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором кредиту;

21) вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати до сплати простроченої заборгованості;

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

22) повідомляти особі, щодо якої немає згоди клієнта Банку на передавання їй інформації про укладення клієнтом Банку договору кредиту, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

23) вимагати погашення простроченої заборгованості за договором кредиту шляхом укладення нового договору кредиту (уключаючи укладення нового договору кредиту в іншого кредитодавця);

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

25) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із клієнтом Банку або його близькими особами, якщо клієнт Банку письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

26) проводити особисті зустрічі із клієнтом Банку та іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

27) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного клієнтом Банку договору кредиту з особами (крім клієнта Банку, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

28) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із клієнтом Банку або його близькими особами, якщо клієнт Банку письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтверджуючих документів, повідомив, що належить до захищеної категорії (згідно ЗУ «Про споживче кредитування»).

У випадку, якщо Боржник або його близькі особи повідомили Банк про бажання припинити взаємодію у зв'язку із приналежністю Боржника до захищеної категорії (згідно ЗУ «Про споживче кредитування») і обов'язково надали відповідні підтверджуючі документи – Банк не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення та підтверджуючих документів припиняє роботу щодо врегулювання простроченої заборгованості по кредитних договорах такого Боржника на період воєнного стану та протягом 90 днів з його припинення чи скасування.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

3.2. Забороняється покладати на клієнта Банку обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором кредиту здійснюються виключно за рахунок коштів Банку, колекторської компанії.

3.3. З ініціативи Банку не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія із клієнтом Банку та іншими особами 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 вищевказаних обставин - їх наявність вважається не підтвердженою.

#### **4. ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

4.1. Клієнти Банку та інші особи мають можливість повідомити про факти недотримання законодавства України та Правил щодо етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості ) за договором кредиту.

4.2. Повідомлення про виявлені факти чи ознаки порушень Правил передаються Директору Департаменту по роботі з проблемною заборгованістю, працівникам Управління безпеки, Служби комплаєнс-контролю.

4.3. В Банку діють наступні канали повідомлень:

- особиста зустріч з працівником Служби комплаєнс-контролю;
- окрема електронна поштова скринька Служби комплаєнс-контролю;
- окрема електронна поштова скринька Банку;
- абонентська поштова скринька за адресою: 79008 м.Львів, вул. Валова, 11 (необхідно позначити, що інформація призначається для Управління безпеки та/або Служби комплаєнс-контролю);
- телефон контакт-центру 0 800 50 20 30, який працює цілодобово;
- корпоративний сайт [www.ideabank.ua](http://www.ideabank.ua);

#### **5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

5.1. Працівники Банку при врегулюванні простроченої заборгованості несуть персональну відповідальність за дотримання цих Правил.

5.2. Контроль за дотриманням Правил працівниками Банку в процесі врегулювання простроченої заборгованості за договором кредиту покладається на безпосереднього керівника працівника.

*Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості (нова редакція)*

5.3. Банк здійснює контроль за додержанням колекторською компанією цих Правил в процесі взаємодії із клієнтами Банку та іншими особами. З цією метою уповноважений працівник по роботі з колекторськими компаніями здійснює щомісячну перевірку записів взаємодії колекторської компанії із клієнтами Банку та іншими особами.

5.4. Банк здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень (за допомогою каналів повідомлень, визначених в розділ 4 цих Правил) про порушення прав клієнтів Банку та інших осіб при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

5.5. У випадку підтвердження факту разового порушення колекторською компанією цих Правил, Банк може застосувати штрафи до колекторської компанії.

5.6. Але якщо в Банку наявна підтверджена інформація про порушення цих Правил колекторською компанією два та більше разів протягом року – Банк здійснює дострокове розірвання договору про співпрацю із такою колекторською компанією.

## 6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Ці Правила набувають та втрачають чинності на підставі рішення Правління Банку.

6.3. Інші внутрішні нормативні документи Банку або окремі їх пункти, які не відповідають цим Правилам, вважаються недійсними з моменту затвердження цих Правил.

6.4. Зміни та доповнення до Правил вносяться в разі потреби та затверджуються Правління Банку.

## 7. ІСТОРИЧНА ДОВІДКА

№	Назва документу	Розпорядчий документ про введення в дію	Термін дії
1.	Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості	Рішення Правління № 0714-18 від 14.07.2021 р.	З 14.07.2021 р. до набуття чинності новою редакцією
2.	Правила взаємодії з клієнтами АТ «Ідея Банк» при врегулюванні простроченої заборгованості(нова редакція)	Рішення Правління № 10/19-17 від 19.10.2022 р.	З 19.10.2022 р. до набуття чинності новою редакцією