



USAID

ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID

«ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

ТУРБУЮТЬ КОЛЕКТОРИ? ВАШІ ПРАВА

ЗАКОН ПРО ЗАХИСТ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ДІЄ В ПОВНОМУ ОБСЯЗІ З ЛИПНЯ 2021 РОКУ

Які права надав новий закон споживачам і які заборони встановив для колекторів? Куди звертатися, якщо колектори порушили ваші права?



Липень 2021 р.





ЩО ЗМІНИЛОСЯ ВІДТОДІ, ЯК ПРИЙНЯЛИ ЗАКОН, ЯКИЙ ЩЕ НАЗИВАЮТЬ «КОЛЕКТОРСЬКИМ»?



Багато українців стикалися з діяльністю колекторських компаній щодо повернення боргів, яка порушувала або перебувала на межі порушення законодавства (погрози, цілодобові дзвінки, тиск на родичів).

До 2021 року в Україні не було окремого закону, який би встановлював правила повернення боргів кредиторами та колекторськими компаніями. Також не було закону, який би визначав, хто такі колекторські компанії, регулював би їхню діяльність та встановлював би правила взаємодії з боржниками, їхніми родичами тощо при врегулюванні простроченої заборгованості.

Але з 14 липня 2021 року в повному обсязі діє Закон «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості». Він визначив, що **колекторські компанії** – це компанії, які займаються **стягненням боргів в інтересах інших установ**, і передбачив їхню обов'язкову реєстрацію в реєстрі, що веде Національний банк України (НБУ).

Також закон установив **вимоги щодо етичної поведінки**, які мають виконувати кредитори та колекторські компанії. Нагляд за дотриманням цих правил покладено на **НБУ**. НБУ розглядає скарги про порушення прав споживачів під час взаємодії щодо повернення боргів і може застосовувати штрафи та інші заходи впливу до колекторських компаній та кредиторів.



ЩО ТАКЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ?

Якщо позичальник не платить за кредитом, кредитор (наприклад, банк, фінансова компанія) шукатиме шляхи, як змусити позичальника погасити борг. Це можуть бути дзвінки з проханням сплатити кошти, повідомлення на електронну пошту, надіслані на поштову адресу листи, спроби зустрітися з боржником особисто або зв'язатися з його родичами.

Врегулювання простроченої заборгованості – комплекс усіх заходів, які здійснює кредитор чи колекторська компанія для того, щоб повернути гроші в позасудовому порядку, тобто без звернення до суду. Ці заходи можуть проводити:

1

кредитор щодо тих боргів, які належать йому самому

2

колекторська компанія щодо тих боргів, які належать до повернення кредитору (наприклад, банку, фінансовій компанії), на підставі договору між нею та кредитором

Незалежно від того, хто врегульовує прострочену заборгованість, – кредитор чи колектор – вимоги щодо етичної поведінки загалом однакові для всіх.

ЩО РОБИТИ, ЯКЩО НЕ МОЖЕШ ПЛАТИТИ?

Пам'ятайте: договір, який ви уклали, потрібно виконувати, а гроші – повертати!

Якщо ви не можете платити з будь-яких причин, насамперед варто звернутися до кредитора і пояснити ситуацію та попросити відтермінувати платежі, зменшити їхній розмір (здійснити реструктуризацію кредиту) тощо. Фінансова установа може вам відмовити, а може і погодитися.

Якщо ж ви просто перестанете платити, не звертаючись до кредитора, або якщо домовленості щодо реструктуризації не вдалося досягнути, кредитор розпочне врегулювання простроченої заборгованості. Він може робити це сам, а може відступити (продати) ваш борг іншому кредиторові, який уже буде з вами взаємодіяти, або може залучити колекторську компанію для безпосереднього спілкування з вами.



НА КОГО ПОШИРЮЮТЬСЯ ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ?

Тепер є чіткі правила, як можна і як заборонено взаємодіяти (спілкуватися, листуватися тощо) для врегулювання простроченої заборгованості.

Правила взаємодії (= вимоги щодо етичної поведінки) **обов'язкові для:**



кредиторів, які видали кредит позичальнику



нових кредиторів (тих, хто придбав борг позичальника у первинного кредитора)



колекторських компаній



інших осіб, залучених до повернення заборгованості (наприклад, адвокатів)

Ці правила захищають самого **позичальника**, а також:

- його **близьких осіб** – членів родини позичальника, зокрема чоловіка (дружину), батьків, дітей, тітку та дядька, рідних і двоюрідних братів та сестер тощо;
- **представників** (адвокатів);
- **спадкоємців**;
- **поручителів** – тих, хто уклав договір поруки за кредитом позичальника;
- **майнових поручителів** – тих, хто уклав договір застави за кредитом позичальника;
- будь-яких **інших осіб**.

Зверніть увагу, що ви можете вказати в договорі людину, якій ви довіряєте спілкуватися з банком, наприклад, колегу чи друга (далі – **контактні особи**), але див. на стор. 9 про передання їхніх персональних даних кредиторам.

Щодо порушення своїх прав може звернутися будь-хто з перелічених вище осіб, якщо у спілкуванні з ним було порушено вимоги закону. Тобто якщо, наприклад, колекторська компанія телефонує вам вночі щодо кредиту, який брав брат вашого чоловіка, то ваші права також захищені цим законом і ви маєте таке саме право, як і сам позичальник, звернутися до кредитора та НБУ щодо такого порушення (див. на стор. 12, як це зробити).



ЯК ДОЗВОЛЕНО КОЛЕКТОРАМ ТА КРЕДИТОРАМ ВЗАЄМОДІЯТИ?



Безпосередньо з людиною за допомогою телефонних дзвінків, відеопереговорів, особистих зустрічей. Особисті **зустрічі** можна проводити тільки в **робочі дні з 9-00 до 19-00** за умови, що людина не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала **згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду**. Обов'язково попередньо узгоджуються місце й час зустрічі.



Надсилати текстові, голосові та інші повідомлення (електронні листи на пошту, повідомлення в соціальних мережах), зокрема й за допомогою програмного забезпечення (автоматичні розсилки).



Надсилати поштові відправлення з позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання/перебування або за місцем роботи.

ВАЖЛИВО: окрема згода на взаємодію з кредитором або колектором не потрібна в разі взаємодії з позичальником, його представником, спадкоємцем, поручителем та майновим поручителем, окрім згоди на особисту зустріч. На будь-яку взаємодію з близькими й іншими особами обов'язково має бути отримано згоду таких осіб.

Усе спілкування обов'язково повинно фіксуватися за допомогою відео чи звукозаписувального технічного пристрою (наприклад, на телефон чи відеокамеру). Про такий запис людину, яку зніматимуть чи записуватимуть, мають повідомити до його початку.



ЯКІ ПРАВИЛА ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ?

Під час **першого** контакту кредитор або колекторська компанія обов'язково мають повідомити:



назву компанії-кредитора (з якою було укладено договір спочатку та того, хто придбав кредит, якщо кредитор змінився), назву колекторської компанії (якщо звертається колектор) та контакти цих компаній (номер телефону, електронну й поштову адресу);



прізвище, ім'я, по батькові особи, що здійснює комунікацію, чи інші її ідентифікаційні дані, або повідомлення про використання програмного забезпечення без залучення до спілкування працівника (наприклад, використання чат-бота);



правову підставу взаємодії;



розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що мають бути сплачені.

ЗАПАМ'ЯТАЙТЕ: у вас є право попросити документи, які підтверджують заборгованість та її розмір. Цю вимогу може висунути не тільки сам позичальник, а і його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі.

На вашу вимогу новий кредитор або колекторська компанія зобов'язані протягом 5 робочих днів після першої взаємодії надати документи, що підтверджують відповідну інформацію (зокрема, договір про залучення кредитором колектора для врегулювання простроченої заборгованості, детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів тощо). Кредитор же зобов'язаний надати інформацію про розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки й інших платежів протягом 7 робочих днів після першої взаємодії.

УВАГА! Поки ви не отримаєте документів, що підтверджують заборгованість, колекторам і кредитору заборонено будь-як взаємодіяти з вами повторно.



ЗАБОРОНА ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Колекторським компаніям та кредиторам заборонено обробляти (тобто збирати, зберігати й використовувати у своїх цілях) такі дані про позичальника, його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів, майнових поручителів, контактних осіб:



графік роботи;



місце і час відпочинку;



поїздки в межах та за межі України;



місце та час зустрічі з рідними, друзями й іншими особами;



інформація в соціальних мережах;



стан здоров'я;



політичні погляди та релігійні переконання;



членство в партіях і громадських об'єднаннях;



фото та відеоматеріали із зображенням вищезазначених осіб (крім як для фіксації спілкування або за письмовою згодою таких осіб).

Тож, наприклад, заборонено погрожувати позичальнику, знаючи про слабе серце його батьків, тим, що їм будуть часто телефонувати й тиснути на них.



ЯКІ ДІЇ ЗАБОРОНЕНО ВЧИНЯТИ КРЕДИТОРАМ І КОЛЕКТОРАМ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ?

- 1 Взаємодіяти **у вихідні, святкові, неробочі дні та з 20-00 до 09-00 в будь-які дні.**
- 2 Взаємодіяти **з будь-якими особами, які не дали згоди на таку взаємодію** (крім позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя).
- 3 Здійснювати **тиск, погрози, шантаж.**
- 4 Уводити в **оману** щодо розміру простроченої заборгованості/наслідків невиконання зобов'язань.
- 5 Взаємодіяти **більш ніж 2 рази на добу** з власної ініціативи.
- 6 **Приховувати** номер телефону чи адресу, з якого чи якої телефонують або пишуть.
- 7 Використовувати **автоматичний додзвін** понад 30 хв. на добу.
- 8 Використовувати на конвертах/повідомленнях зображення, що сприймаються як **погрози**, написи «повідомлення про виселення» тощо.
- 9 Повідомляти **іншим особам**, крім контактних осіб, про наявність заборгованості (наприклад, жителям одного з позичальником села).
- 10 Вимагати від близьких осіб, роботодавців та інших осіб **взяти на себе виконання** зобов'язання за договором.
- 11 **Шкодити** особистій/діловій **репутації** особи (наприклад, розповсюджувати фотографії позичальника на сайтах порнографічного характеру).
- 12 Вимагати погашення заборгованості **в інший спосіб**, аніж це передбачено договором про споживчий кредит або законом (наприклад, вимагаючи забрати частину меблів у рахунок боргу).
- 13 Будь-як взаємодіяти з позичальником чи його близькими особами після письмового повідомлення, що їхні інтереси представляє **представник.**
- 14 Проводити особисті **зустрічі** без їх попереднього погодження.



ПЕРЕДАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТРЕТІХ ОСІБ

ВАЖЛИВО: перед тим як надати кредитору персональні дані (ПІБ, номер телефону) своїх контактних осіб, наприклад, указуючи в договорі друзів як осіб, з якими можна взаємодіяти, ви обов'язково маєте отримати від них **згоду на обробку їхніх персональних даних**. Передання персональних даних третіх осіб без їхньої згоди є порушенням законодавства.

Ст. 182 Кримінального кодексу передбачає **кримінальну відповідальність** за незаконне збирання, зберігання та використання конфіденційної інформації про третіх осіб, і вона буде до вас застосовна, якщо ви передасте інформацію про друзів без їхньої згоди.



Якщо позичальник надає персональні дані контактних осіб, кредитор та колекторська компанія мають право звертатися до них із метою донести через таких осіб до позичальника інформацію про необхідність повернення заборгованості.

При цьому, якщо під час першої взаємодії з кредитором чи колектором така людина заборонить далі використовувати її персональні дані, кредитор і колектор зобов'язані негайно припинити їх використання, тобто більше не можуть взаємодіяти з нею з метою врегулювання простроченої заборгованості.



ЩО ЩЕ ТРЕБА ЗНАТИ?

Фінансові установи, які надають кредит, зобов'язані інформувати споживача про можливі наслідки невиконання зобов'язань та повідомити про право залучати колектора. Така інформація повинна бути в паспорті споживчого кредиту (письмовій інформації про умови кредиту, що надається споживачу до укладення договору) і в договорі про споживчий кредит. Кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит не передбачено таке його право.

ЗАБОРОНЕНО покладати на споживача витрати на здійснення врегулювання простроченої заборгованості (вони здійснюються тільки за рахунок кредитора або колекторської компанії). Тобто кредитор або колектор не може стягувати з вас комісію за підготовку документів у зв'язку з простроченою заборгованістю чи подібну комісію чи платіж.

Також заборонено з ініціативи кредитора чи колектора безпосередньо взаємодіяти з людиною після того, як такий кредитор чи колектор отримав документи, що вона:



є недієздатною або обмеженою в дієздатності;



перебуває на стаціонарному лікуванні в лікарні;



є особою з інвалідністю I групи;



є неповнолітньою особою.

Тобто якщо вам телефонують колектори, а ви перебуваєте на стаціонарі в лікарні, надайте їм підтвердження цього факту, і вони не мають вас турбувати до того, як ви виписетеся з лікарні.



ЯК ПОВОДИТИСЯ, ЯКЩО ДО ВАС ПРИЙШЛИ / ВАМ ЗАТЕЛЕФОНУВАЛИ / НАПИСАЛИ КОЛЕКТОРИ?



Зберігати спокій і пам'ятати свої права (ця брошура стане вам у нагоді).



Не піддаватися на провокації.



Якщо особа порушує правила першої взаємодії (див. стор. 6), наприклад, не представляється, зафіксуйте порушення на телефон. Пам'ятайте: ви можете відмовитися від взаємодії, поки кредитор чи колектор не виконає вимог закону!



Якщо ви вважаєте, що заявлена колекторами сума заборгованості до повернення некоректна, попросіть документи, які підтверджують її. Доки кредитор чи колектор не надасть документів, що підтверджують інформацію, про яку вони вам повідомляють, їм заборонено спілкуватися далі з вами.



Уважно прочитайте отримані документи та перевірте, чи відповідає вимога кредитора укладеному вами договору.



Якщо вам погрожують чи вчиняють інші заборонені дії під час подальшої взаємодії (перелік див. на стор. 8), зафіксуйте це та припиніть подальше спілкування. Якщо, наприклад, колектори почнуть ломитися у двері, викликайте поліцію.



Якщо ваші права порушили, зверніться до кредитора та НБУ (див. на стор. 12, як це зробити).



КУДИ ЗВЕРТАТИСЯ, ЯКЩО ВАШІ ПРАВА ПОРУШЕНО

Якщо ви вважаєте, що ваші права порушено (наприклад, вам погрожують або телефонують у нічний час), варто звернутися до відділення фінансової установи, з якою укладено договір (якщо ваш кредит відступили новому кредиторі, то звертатися потрібно до нього). Звернутися доцільно або відразу письмово, або спочатку усно (телефоном), а потім письмово. Якщо на ваше звернення фінансова установа не відреагує, а заборонені дії з боку кредитора чи колектора триватимуть, зверніться до Національного банку:

- Зателефонуйте до контакт-центру НБУ за номером 0 800 505 240 (з понеділка по четвер – 9:00-18:00, п'ятниця – 9:00-16:45).
- Подайте звернення онлайн на сайті НБУ: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>
- Поспілкуйтеся із чат-ботом у Viber, Telegram або у web-чаті на сайті НБУ. Для пошуку в месенджерах уведіть «НБУ Контактний центр».
- Напишіть на електронну пошту НБУ: nbu@bank.gov.ua
- Відправте лист на адресу НБУ: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9.

КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ



Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості»

<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1349-20#Text>

Деталі щодо подання звернень на сайті НБУ

<https://bank.gov.ua/ua/contacts-details#section-2>



Інформація не є юридичною консультацією. Уся інформація надана станом на **14 липня 2021 року**.

Цю публікацію підготовлено за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). За зміст цієї публікації несе виключну відповідальність Проект «Трансформація фінансового сектору», який виконується компанією DAI Global LLC. Висловлені в цій публікації погляди не обов'язково збігаються з поглядами USAID чи Уряду США.

©Проект USAID «Трансформація фінансового сектору», липень 2021