

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «УМ
ФАКТОРИНГ»
ідентифікаційний код 40274286 · 01001, м. Київ, майдан Незалежності, буд. 2,
офіс 712

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧЕМ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ) ТА ПОРЯДОК
ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО УПОВНОВАЖЕНОГО ПРЕДСТАВНИКА
СПОЖИВАЧА**

Розміщено на виконання підпункту 2 пункту 26 та пункту 28 розділу V Положення про вимоги до кредиторів, нових кредиторів, колекторських компаній при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79. Затверджено 05.08.2026.

1. Загальні положення

Цей Порядок визначає вимоги до взаємодії Товариства із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит, права вимоги за якими набуті Товариством. Товариство виступає новим кредитором у розумінні Закону України «Про споживче кредитування» (далі — Закон).

Товариство не залучає колекторські компанії. Взаємодія здійснюється виключно працівниками Товариства. Дії, вчинені від імені Товариства особами, залученими на договірних засадах, вважаються вчиненими Товариством (частина сьома статті 25 Закону).

Коло осіб, взаємодія з якими можлива: споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель, а також треті особи, взаємодія з якими передбачена договором і які надали згоду (частина перша статті 25 Закону).

2. Допустимі способи взаємодії

Взаємодія може здійснюватися виключно шляхом (частина перша статті 25 Закону):

— безпосередньої взаємодії — телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі;

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації;
- надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Особисті зустрічі проводяться виключно з 9 до 19 години за умови, що особа не заперечує проти зустрічі та попередньо надала згоду на неї. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню (пункт 1 частини першої статті 25 Закону). Будь-які інші способи взаємодії не застосовуються.

3. Перша взаємодія: обов'язковий обсяг інформації

Під час першої взаємодії Товариство зобов'язане повідомити (частина друга статті 25 Закону):

- повне найменування первісного кредитора та Товариства як нового кредитора, номер телефону для зв'язку та адресу для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові особи, яка здійснює взаємодію, або ім'я та індекс, або зазначення про використання програмного забезпечення;
- правову підставу взаємодії;
- розмір простроченої заборгованості — розмір кредиту, проценти, комісії та інші платежі, розмір неустойки.

У разі звернення до третіх осіб інформація про розмір заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача. Факт і зміст першої взаємодії фіксуються.

4. Надання підтвердних документів

На вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя Товариство як новий кредитор зобов'язане протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії надати документи, що підтверджують інформацію з розділу 3, у тому числі детальний розрахунок заборгованості та всіх платежів по кожному платіжному періоду і підставу їх нарахування (абзац перший частини третьої статті 25 Закону).

До моменту надання підтвердних документів Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із зазначеними особами (абзац третій частини третьої статті 25 Закону).

Моментом надання документів вважається момент отримання Товариством підтвердження направлення — у разі надсилання електронною поштою, або 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, або момент отримання повідомлення про вручення, якщо його отримано раніше (абзац четвертий частини третьої статті 25 Закону).

Вимога може бути подана в будь-якій формі та будь-яким каналом зв'язку; Товариство не має права ставити прийняття вимоги в залежність від її форми. Документи, що містять інформацію про заборгованість, надаються після підтвердження особи заявника — підставою є пункт 8 частини п'ятої статті 25 Закону, який забороняє повідомляти про заборгованість третіх осіб.

5. Фіксування взаємодії та обробка персональних даних

Товариство фіксує кожен безпосередню взаємодію за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу і попереджає про це особу, з якою здійснюється взаємодія. Носії інформації зберігаються протягом трьох років після взаємодії (частина четверта статті 25 Закону).

Товариство обробляє виключно ті персональні дані, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, та дані із матеріалів, зібраних у процесі взаємодії. Заборонено обробляти дані третіх осіб, які не надали згоди, а також дані про графік роботи; місце та час відпочинку; поїздки в межах та за межі України; місце та час зустрічей із рідними, друзями та іншими особами; інформацію із соціальних мереж; стан здоров'я; політичні погляди та релігійні переконання; членство в партіях та громадських об'єднаннях; фото та відеоматеріали із зображенням зазначених осіб, крім випадків, передбачених законодавством або письмовою згодою.

6. Заборони при врегулюванні

Товариству та залученим ним особам забороняється (частина п'ята статті 25 Закону):

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні дії;
- вводити в оману щодо розміру, характеру та підстав виникнення заборгованості, наслідків невиконання, передачі питання до суду чи можливості адміністративного і кримінального переслідування, належності до органів державної влади;

- з власної ініціативи взаємодіяти з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти більше двох разів на добу, крім додаткової взаємодії за ініціативою самої особи;
- приховувати номер телефону, поштову чи електронну адресу або відомості про відправника;
- використовувати функцію автоматичного додзвону понад 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях зображення, що можуть бути сприйняті як погроза, відомості, що вказують на наявність заборгованості, написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади;
- будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість споживача або взаємодіяти з ними так, щоб їм стала або могла стати відомою така інформація;
- вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, роботодавця та інших осіб прийняття на себе зобов'язань щодо заборгованості, якщо інше не передбачено договором або законом;
- вчиняти дії, що завдають шкоди репутації, або погрожувати вчиненням таких дій;
- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором або законом;
- за власною ініціативою взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово повідомив, що його інтереси представляє представник;
- проводити особисті зустрічі без попереднього погодження;
- взаємодіяти з особами, які не надали згоди, крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя.

7. Особи, щодо яких безпосередня взаємодія не допускається

З ініціативи Товариства не допускається безпосередня взаємодія з моменту отримання документів, які свідчать, що особа є недієздатною або обмеженою в дієздатності, перебуває на стаціонарному лікуванні, є особою з інвалідністю I групи або неповнолітньою (частина дев'ята статті 25 Закону). У разі неподання таких документів наявність цих обставин вважається

непідтвердженою. Обмеження стосується саме безпосередньої взаємодії.

8. Взаємодія з третіми особами

Товариство має право взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству або первісному кредитору споживачем. Обов'язок отримати згоду таких осіб покладається на споживача (частина шоста статті 25 Закону).

Якщо під час першої взаємодії третя особа висловила заборону на обробку її персональних даних, Товариство негайно припиняє таку обробку. Форма інформаційного повідомлення містить попередження про кримінальну відповідальність за статтею 182 Кримінального кодексу України.

9. Заборона покладання витрат на споживача

Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати або компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Такі витрати здійснюються виключно за рахунок коштів Товариства (частина восьма статті 25 Закону). Надання підтвердних документів здійснюється безоплатно.

10. Представник споживача та порядок повідомлення про нього

Споживач має право доручити представлення своїх інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості уповноваженому представнику. Про це споживач повідомляє Товариство письмово, надавши належним чином оформлені підтвердні документи — довіреність, договір про надання правничої допомоги з ордером адвоката або інший документ, що підтверджує повноваження.

Повідомлення подається будь-яким із каналів: електронною поштою на office@umfactoring.com; поштою на адресу 01001, м. Київ, майдан Незалежності, буд. 2, офіс 712; особисто за місцезнаходженням Товариства. Воно має містити: прізвище, власне ім'я та по батькові споживача; номер договору; прізвище, власне ім'я та по батькові представника; його контактні дані; підставу повноважень із доданням підтвердних документів.

З моменту отримання такого повідомлення Товариству забороняється за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами (пункт 12 частини п'ятої статті 25 Закону). Уся подальша взаємодія здійснюється з представником. Товариство підтверджує отримання повідомлення тим самим каналом, яким його подано. Споживач має право в будь-який час письмово відкликати повідомлення.

11. Контактні дані і реквізити

Телефон +38 044 209-89-68, електронна пошта office@umfactoring.com, адреса 01001, м. Київ, майдан Незалежності, буд. 2, офіс 712, графік роботи: понеділок — п'ятниця з 10:00 до 17:00.

Реквізити для погашення: IBAN UA363510050000026503642265594, отримувач — ТОВ «УМ ФАКТОРИНГ», ідентифікаційний код 40274286. У призначенні платежу зазначаються прізвище, власне ім'я, по батькові боржника та номер договору.

Особа, відповідальна за врегулювання простроченої заборгованості та за розгляд звернень, — директор Товариства Макєєв Віталій Миколайович; зв'язок — за зазначеними вище телефоном, електронною та поштовою адресою.

12. Оскарження дій Товариства

Особа, яка вважає, що Товариство порушило вимоги щодо етичної поведінки, має право звернутися до Товариства в порядку, визначеному Порядком взаємодії зі споживачами фінансових послуг та розгляду звернень.

Незалежно від цього особа має право звернутися до Національного банку України через розділ «Звернення громадян» Офіційного інтернет-представництва Національного банку України, а також до суду.