**ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ**

Черкаське регіональне управління Державної спеціалізованої фінансової установи «Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву» (далі – Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла) провадить роботу з простроченою заборгованістю відповідно до Законів України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», «Про споживче кредитування» та регулятивних документів Національного Банку України та Кабінету Міністрів України.

Наразі Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла не залучає колекторські компанії до врегулювання простроченої заборгованості, проте залишає за собою таке право.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Взаємодія Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла та/або колекторської компанії зі споживачем фінансових послуг, 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 (далі – інші особи) при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється з дотриманням вимог встановлених Законом України «Про споживче кредитування».1.1 Взаємодія Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла та/або колекторської компанії зі споживачем, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється виключно шляхом: — 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. Місце і час зустрічі підлягають обов’язковому попередньому узгодженню;— надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, зокрема без залучення працівника Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;— надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.1.2 Під час першої взаємодії зі споживачем, іншими особами, в межах врегулювання простроченої заборгованості Черкаське регіональне управління Держмолодьжитло або колекторська компанія повідомляють:— 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;— прізвище, власне ім’я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію зі споживачем, іншими особами, або ім’я та індекс, за допомогою якого Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла або колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла чи колекторської компанії; — правову підставу взаємодії; — розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов’язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії (у випадку її залучення) здійснюється Черкаським регіональним управлінням Держмолодьжитла.1.3 Колекторська компанія на вимогу споживача, інших осіб надає протягом п’яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості документи, що підтверджують вищезазначену інформацію, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла на вимогу споживача, інших осіб протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надає документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості, розміру неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов’язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.Колекторська компанія/ Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла за власною ініціативою повторно не взаємодіє зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання відповідних підтвердних документів. Моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:1)момент отримання Черкаським регіональним управлінням Держмолодьжитла/колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, 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 Черкаським регіональним управлінням Держмолодьжитла/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 Черкаським регіональним управлінням Держмолодьжитла/колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.1.4 Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла/колекторська компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу.Черкаське регіональне управління Держмолодьжитло/колекторська компанія попереджає споживача, інших осіб, про таке фіксування. Всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію зі споживачем, іншими особами, зберігаються протягом трьох років після такої взаємодії.Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла/колекторська 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.Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла/колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не здійснює обробку персональних даних третіх осіб, зокрема близьких осіб споживача, які не надали згоду 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 щодо: графіка його роботи; місця та часу відпочинку; поїздок у межах та за межі України; місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; інформації, розміщеної в соціальних мережах; стану здоров’я; політичних поглядів та релігійних переконань; членства в партіях та громадських об’єднаннях; фото- та відеоматеріалів із зображенням споживача, інших осіб. |
| 1.Порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) | 1.5 Черкаському регіональному управлінню Держмолодьжитла/колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості 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 або інших осіб, в оману щодо:1. розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, інших осіб, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
2. передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
3. належності Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла/колекторською компанією до безпосередньої взаємодії зі споживачем, іншими особами, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
4. — із власної ініціативи взаємодіяти зі споживачем, іншими особами в період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
5. — взаємодіяти зі споживачем, іншими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;
6. — приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення; — використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;
7. — використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, іншим особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, 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, зокрема осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
8. — 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;
9. — вимагати від споживача, інших осіб, а також його роботодавця прийняти на себе зобов’язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
10. — вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, зокрема діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
11. — вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
12. — за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти зі споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
13. — проводити особисті зустрічі зі споживачем, іншими особами, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
14. — будь-яким чином взаємодіяти щодо укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоду на таку взаємодію.

1.6 Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла/колекторська компанія має право з метою донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов’язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Черкаському регіональному управлінню Держмолодьжитла/колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов’язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Черкаському регіональному управлінню Держмолодьжитла/колекторській компанії покладається на споживача. Якщо під час першої взаємодії Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла/колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла або колекторська компанія негайно припиняють здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла невідкладно повідомляє 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 про споживчий кредит.— З ініціативи Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла/колекторської компанії не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості безпосередня взаємодія зі споживачем, іншими особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа: є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності; перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров’я; є особою з інвалідністю І групи; є неповнолітньою особою.— Якщо при врегулюванні простроченої заборгованості представником Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла чи колекторської компанії було допущено порушення встановлених ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» вимог щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), споживач, його близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, можуть повідомити Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла про такі випадки порушень через наступні канали комунікації:- за адресою для листування: 18036, м. Черкаси, вул. Максима Залізняка 10, офіс 412, Україна;- за електронною адресою: chk.23@molod-kredit.gov.ua - [заповнивши спеціальну форму](https://www.molod-kredit.gov.ua/kontakty/informatsiia-dlia-spozhyvacha/yak-oformyty-pysmove-zvernennia) |
| 2.Повідомлення Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник | Повідомлення Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла та/або колекторської компанії про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник здійснюється письмово, шляхом надання Черкаському регіональному управлінню Держмолодьжитла та/або колекторській компанії всіх належним чином оформлених підтвердних документів щодо представництва інтересів при врегулюванні простроченої заборгованості, за адресою Держмолодьжитла для листування (18036, м. Черкаси, вул. Максима Залізняка 10, офіс 412, Україна) та/або адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості (у випадку залучення такої колекторської компанії). |

П

**Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Порядок відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю**

|  |  |
| --- | --- |
| Відступлення права вимоги | Право Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла на передачу іншій особі своїх прав Кредитора за правочином відступлення права вимоги встановлюється умовами договору про споживчий кредит. Умови такого кредитного договору залежать від обраного клієнтом виду фінансової послуги (програми, виконавцем якої є Держмолодьжитло).Типові форми договорів про надання фінансової послуги знаходяться за посиланнями:<https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-z-statutnoho-kapitalu><https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-dlia-vpo-ta-ato-oos><https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-dlia-vpo-kfw/umovy-uchasti>У разі відступлення права вимоги за договорами про споживчий кредит, Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла повідомляє споживача про факт відступлення його кредиту новому кредитодавцю, у строки встановлені Законом України № 1349-IX від 19.03.2021 «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту боржників при врегулюванні простроченої заборгованості». Покупцем не може бути боржник, іпотекодавець, поручитель або пов’язана з ними особа. |

**Умови, за яких кредитодавець, новий кредитор розпочинають діяльність із врегулювання простроченої заборгованості, здійснюють відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитодавцю**

|  |
| --- |
| Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла розпочинає роботу з першого дня прострочення, вживає всіх необхідних заходів для стягнення заборгованості. На досудовому етапі Черкаськерегіональні управління Держмолодьжитла застосовує наступні інструменти комунікації з боржниками:— недзвінкові комунікації (SMS-повідомлення, повідомлення в додатках-месенжерах, електронні листи, паперові листи);— дзвінки (зокрема системи автоматичного додзвону); — особисті зустрічі. У разі відмови боржника від співпраці, відсутності грошових коштів для погашення боргу, Черкаське регіональне управління Держмолодьжитла припиняє відносини з боржником та вживає заходів для примусового стягнення заборгованості, що мають у своєму складі інструменти позасудового та судового врегулювання, щонайменше такі:1.Претензійно-позовна робота щодо стягнення боргу, предмета іпотеки тощо.2.Вчинення виконавчого напису нотаріуса.3. Відкриття виконавчого провадження у Державній виконавчій службі або у приватних виконавців. 4. Набуття Черкаським регіональним управлінням Держмолодьжитла/Держмолодьжитлом у власність предмета іпотеки.З метою підвищення ефективності роботи з простроченою заборгованістю та у випадках економічної недоцільності застосування внутрішніх процедур, Держмолодьжитло може залучати до співпраці колекторські компанії. |

**Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості**

|  |
| --- |
| Погашення заборгованості необхідно здійснювати за реквізитами, у спосіб та строки, відповідно до умов кредитного договору.Типові форми договорів про надання фінансової послуги знаходяться за посиланнями:<https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-z-statutnoho-kapitalu><https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-dlia-vpo-ta-ato-oos><https://www.molod-kredit.gov.ua/zhytlovi-prohramy/kredyt-dlia-vpo-ta-ato-oos> |

**У випадку виникнення писань, скарг чи пропозицій**

|  |
| --- |
| Якщо ви маєте питання, скарги чи пропозиції щодо послуг Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла, ви можете: — отримати консультацію від наших спеціалістів за номером (0472)-33-73-05.Якщо ваше питання потребує детальнішого розгляду, наш спеціаліст зареєструє звернення для подальшого аналізу. Працівник Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла, попросить вас уточнити ваше прізвище, ім’я та по батькові, місце проживання, електронну пошту, а також суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги.— записатися на особистий прийом в Черкаському регіональному управлінні Держмолодьжитла (зателефонуйте на «гарячу лінію» за номером (0472)-33-73-05) — звернутися особисто до Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла — оформити письмове звернення, [заповнивши онлайн форму](https://www.molod-kredit.gov.ua/kontakty/informatsiia-dlia-spozhyvacha/yak-oformyty-pysmove-zvernennia) — надіслати звернення на електронну пошту Черкаського регіонального управління Держмолодьжитла chk.23@molod-kredit.gov.uaОригінали юридично важливої кореспонденції та документації потрібно передавати визнаною в Україні кур'єрською службою або вручати особисто. Будь-які такі повідомлення необхідно направляти на адресу Черкаського регіонального управління Держмолодьжита, зазначену нижче, або на іншу адресу, яку Черкаське регіональне управління Держмолодьжитло може повідомити клієнту в письмовій формі.Адреса Держмолодьжитла для листування:18036, м. Черкаси, вул. Максима Залізняка 10, офіс 412Строк розгляду листів-звернень на паперових або електронних носіях, що відповідають встановленим законодавством вимогам до звернень, регулюється вимогами Закону України «Про звернення громадян».З питань захисту прав споживачів можна звернутись до Національного банку України. Посилання на розділ [«Звернення громадян»](https://bank.gov.ua/ua/contacts-details#section-2) офіційного інтернет-представництва Національного банку. |