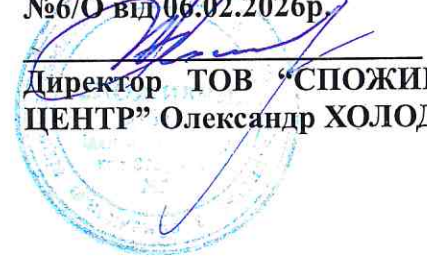


**ЗАТВЕРДЖЕНО**

наказом Директора  
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР»

№6/О від 06.02.2026р.

Директор ТОВ «СПОЖИВЧИЙ  
ЦЕНТР» Олександр ХОЛОД



**ПОРЯДОК  
ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.  
(НОВА РЕДАКЦІЯ)**

## **ЗМІСТ:**

|                                                                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ                                                                                                                 | 3  |
| 2. ОСНОВНА ЧАСТИНА                                                                                                                                   | 5  |
| 3. ПОРЯДОК ТА СПОСОБИ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ<br>ЗАБОРГОВАНOSTІ                                                                                       | 11 |
| 4. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ КОМПАНІЇ ТА КОЛЕКТОРСЬКОЇ<br>КОМПАНІЇ ІЗ БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ<br>ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ | 12 |
| 5. ПЕРЕЛІК КОНТАКТНИХ ДАНИХ                                                                                                                          | 15 |

## 1. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

**Компанія** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР», ТОВ «СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР»

**Альфа-ім'я** (кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії) – послідовність символів (літер, цифр), яка використовується для ідентифікації кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби комунікації, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, шляхом 2 використання програмного забезпечення або технологій [крім повідомлень, надісланих через функцію (сервіс) автоматичного дозвону];

**Близькі особи** - 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, внук, внучка, зять, невістка, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки) зазначеного Боржника

**Боржник (Позичальник)** - фізична особа, яка уклала договір про споживчий кредит і допустила прострочення виконання зобов'язань

**Відео- та/або звукозаписувальний технічний засіб** - сукупність програмно-апаратних засобів та приладів, що забезпечують належне фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації, яка відображає взаємодію із Боржником та Іншими особами при здійсненні Компанією врегулювання простроченої заборгованості

**Фахівець** – працівник Компанії, до функціональних обов'язків якого належить робота по врегулюванню простроченої заборгованості

**Головний фахівець** – посадова особа Компанії, що залучена до процесу врегулювання простроченої заборгованості в рамках професійних обов'язків, яка має повноваження щодо погодження умов врегулювання простроченої заборгованості шляхом реструктуризації.

**Керівник відділу** – посадова особа Компанії, що залучена до процесу врегулювання простроченої заборгованості в рамках професійних обов'язків, яка має повноваження щодо погодження умов врегулювання простроченої заборгованості шляхом реструктуризації.

**Відділ контролю якості** – посадові особи Компанії, що залучені до процесу врегулювання простроченої заборгованості в рамках професійних обов'язків, які надають інформацію про звернення з будь-яких зовнішніх ресурсів з питань кредитних договорів, за якими наявна заборгованість, та вносять пропозицію щодо запропонування реструктуризації.

**Відступлення права вимоги** - угода, за якою Компанія передає своє право вимоги до Боржника

**Врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Компанією, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Боржника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит

**Інші особи** (для взаємодії при роботі з Врегулювання простроченої заборгованості) - Близькі особи та/або представники, спадкоємці, майнові поручителі, або треті особи, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію

**Колекторська компанія** – юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким Кредитодавцем та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості

**Кредит (споживчий кредит)** – грошові кошти, що надаються Боржнику (Позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення

особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

**Кредитний договір** (договір про споживчий кредит) – вид кредитного договору, за яким Компанія зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а Боржник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором

**Прострочена заборгованість** – сума невиконаних Боржником грошових зобов'язань перед Компанією, включаючи суми несплачених платежів по кредиту, процентам за користування кредитом, комісії, пені, штрафів та ін. платежів, пов'язаних з отриманням та обслуговуванням і поверненням кредиту в строки, встановлені Кредитним договором

**Стратегія роботи Компанії по Врегулюванню простроченої заборгованості** – визначений в Компанії механізм врегулювання простроченої заборгованості, який включає в себе поєднання різних засобів роботи з Клієнтом (Боржником) відповідно до законодавства України, спрямованих на виконання Боржником своїх грошових зобов'язань перед Компанією за Кредитним договором.

**Фіксування взаємодії з Боржником та іншими особами технічними засобами** – технічний запис, який здійснюється під час безпосередньої взаємодії з Боржником та Іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу та перетворений у форму електронних даних.

## **2. ОСНОВНА ЧАСТИНА**

2.1. Компанія здійснює свою діяльність по врегулюванню простроченої заборгованості у відповідності до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

2.1.1. Умовами, за яких Компанія розпочинає діяльність з врегулювання Простроченої заборгованості є: порушення строку виконання зобов'язань Позичальником, починаючи з дня, наступного за датою сплати обов'язкового платежу за Кредитним договором

2.1.2. Для забезпечення своєчасного погашення кредитної заборгованості проводиться попереджувальна робота з Боржниками, в рамках відповідної стратегії роботи Компанії.

## **2.2. Взаємодія при роботі з врегулювання простроченої заборгованості.**

2.2.1. Для взаємодії з Боржником та іншими особами при роботі з врегулювання Простроченої заборгованості можуть бути застосовані наступні засоби:

- ✓ взаємодія шляхом телефонних переговорів;
- ✓ надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації;
- ✓ надсилання поштових відправлень;

2.2.2. При взаємодії з Боржниками відповідальний працівник Компанії доводить до них інформацію про необхідність врегулювання їх Простроченої заборгованості через наступні варіанти:

- ✓ укласти додаткову угоду щодо продовження строків користування кредитом тим Боржникам, по яким це передбачено кредитним договором;
- ✓ сплатити Прострочену заборгованість в позасудовому порядку (добровільному);
- ✓ сплатити з частковим списанням Простроченої заборгованості (далі Реструктуризація) тим Боржникам, для яких наявна пропозиція Реструктуризації.

2.2.3. Частота та послідовність застосування інструментів стягнення, регламентуються Стратегією роботи Компанії та Положенням, щодо врегулювання заборгованості з обов'язковим дотриманням вимог законодавства України та підзаконних актів, які стосуються питань врегулювання простроченої заборгованості.

## **2.3. Взаємодія з Боржниками та іншими особами**

2.3.1. Взаємодія працівників Компанії із Боржником та Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості, може здійснюватися виключно шляхом:

- ✓ телефонних переговорів;
- ✓ 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 Боржника.

2.3.2. Компанія зобов'язана здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Боржником, Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Компанія зобов'язана попередити Боржника, Інших осіб, про таке фіксування.

2.3.3. Компанія здійснює взаємодію із Боржником та Іншими особами, в тому числі шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівників Компанії, за допомогою засобу зв'язку, обраного Боржником/Іншими особами, крім випадків, коли:

- ✓ взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися із Боржником/Іншими особами через такий засіб зв'язку;
- ✓ номер телефону та інші дані, надані Боржником і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;
- ✓ немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання Боржником.

2.3.4. Під час першої взаємодії із Боржником або Іншими особами, при врегулюванні Простроченої заборгованості працівники Компанії, які здійснюють цю першу взаємодію, зобов'язані повідомити:

- ✓ Ім'я та Ідентифікатор (індекс) або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію, за допомогою якого Компанія може однозначно ідентифікувати особу, яка здійснює взаємодію;
- ✓ повну назву Компанії;
- ✓ юридичну адресу Компанії;
- ✓ номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- ✓ правову підставу взаємодії;
- ✓ розмір Простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за Кредитним договором або згідно Закону України «Про споживче кредитування»;
- ✓ на вимогу Боржника, Інших осіб, Компанія зобов'язана протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законодавством) надати документи, що підтверджують інформацію щодо розміру простроченої заборгованості, зазначену при першій взаємодії, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в Кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.
- ✓ у разі звернення Інших осіб, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише після ідентифікації цієї особи за наявності згоди Боржника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості Іншим особам.

#### **2.3.5. Взаємодія під час врегулювання заборгованості, у період дії воєнного стану із захищеними особами:**

- ✓ Якщо Боржник або Інша особа під час взаємодії повідомляє про приналежність Боржника до захищеної категорії і просить не телефонувати, то Відповідальний працівник Компанії інформує клієнта або Іншу особу про необхідність надіслати в Компанію копію довідки про приналежність до захищеної категорії, згідно пункту 6-2 Закону України “Про споживче кредитування”;
- ✓ після надходженні копії довідки про приналежність до захищеної категорії до компанії, взаємодія по договору зупиняється згідно законодавства.

2.3.6. Період роботи при врегулюванні простроченої заборгованості залежить від стратегії стягнення, передбаченої в Компанії. У випадку непогашення Простроченої заборгованості у визначений Компанією період роботи до врегулювання заборгованості за відповідним Кредитним договором Боржника може бути залучена Колекторська компанія або може відбутися Відступлення

права вимоги по ньому.

2.3.7. Боржник повідомляє Компанію та/або Колекторську компанію про те, що його інтереси при врегулюванні Простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник, шляхом надсилання письмового повідомлення на адресу Компанії, вказану в Кредитному договорі.

## **2.4. Реструктуризація заборгованості**

2.4.1. В Компанії є декілька типів Реструктуризації, які застосовуються при врегулюванні Простроченої заборгованості Боржників. З метою регламентування процедури прийняття рішень, встановлюється система повноважень та граничних сум списання, що базується на принципах:

- ✓ обґрунтованості списання;
- ✓ ескалації ухвалення рішень;
- ✓ залежності меж списання від кількості днів прострочення та типу реструктуризації.

2.4.2. Відповідальні особи щодо погодження Реструктуризації:

- ✓ Головний фахівець – має повноваження щодо погодження реструктуризації;
- ✓ Керівник відділу – має повноваження щодо погодження реструктуризації.

2.4.3. У період дії в Україні воєнного стану, та протягом 30 днів після його припинення чи скасування у випадку звернення Боржника або його Представника з вимогою за укладеним до 24 лютого 2022 року договором надати йому реструктуризацію відповідно до вимог визначених пунктом 7-1 розділу IV “Прикінцеві та перехідні положення” Закону України “Про споживче кредитування” - (далі Закон), Компанія зобов’язана зробити реструктуризацію кредитної заборгованості у порядку та з дотриманням умов визначених у цьому Законі

## **2.5. Порядок відступлення права вимоги**

2.5.1. Рішення про доцільність проведення Відступлення права вимоги приймається Керівником Компанії.

2.5.2. За фактом прийняття рішення Керівника Компанії про Відступлення права вимоги простроченого боргу, проводяться дії відповідно до внутрішніх процедур Компанії.

2.5.3. Протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за

Кредитним договором новому кредитору Компанія зобов'язана повідомити Боржника у спосіб, визначений законодавством України, а також надати інформацію про нового кредитора (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), про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит новому кредитору

**2.6. Компанія здійснює контроль за дотриманням Колекторськими компаніями** встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Боржником та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у формі та спосіб, визначених Національним банком України.

2.6.1. Дії особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, вважаються вчиненими Колекторською компанією, навіть якщо така особа діє у спосіб, що суперечить укладеному договору з Колекторською компанією.

2.6.2. Компанія укладає з Колекторською компанією договір врегулювання простроченої заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом про споживче кредитування.

2.6.3. Протягом 10 робочих днів з дати залучення Колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості Компанія зобов'язана повідомити Боржника у спосіб, визначений законодавством України або передбачений Кредитним договором, про такий факт, а також надати інформацію про Колекторську компанію (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), яку залучено до врегулювання заборгованості, про обов'язок погашення заборгованості за договором про споживчий кредит первісному кредитору

2.6.4. Компанія до укладення договору з Колекторською компанією по врегулюванню Простроченої заборгованості здійснює оцінку впливу на процеси та процедури, запроваджені в Компанії, з урахуванням вимог законодавства України, під час врегулювання Простроченої заборгованості,

політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

- 1) взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- 2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;
- 3) порядку та процедури захисту персональних даних;
- 4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

2.6.5. Компанія має право відмовитися від укладення договору щодо врегулювання Простроченої заборгованості, якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень Колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, під час врегулювання простроченої заборгованості, а Колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

2.6.6. При виявленні порушень при здійсненні контролю за дотриманням Колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Компанія вживає заходи задля припинення виявленого порушення, усунення наслідків таких порушень.

2.6.7. У разі отримання від Національного банку України інформації про виключення відомостей про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній, Компанія проводить заходи з метою дострокового розірвання договору з такою компанією.

2.6.8. Компанія розміщує інформацію про Колекторські компанії, з якими укладено договір врегулювання простроченої заборгованості, на веб-сайті, в мобільному додатку, а також в місцях надання послуг Компанії.

### **3. ПОРЯДОК ТА СПОСОБИ ПОГАШЕННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTІ**

3.1. Порядок погашення Простроченої заборгованості визначається згідно до законодавства України. У разі здійснення Боржником платежу

простроченого боргу для виконання зобов'язань за Кредитним договором ця сума погашає вимоги кредитора у послідовності передбаченій кредитним договором та чинним законодавством.

3.2. Боржник при врегулюванні простроченого боргу може самостійно обрати будь-який зручний спосіб погашення Простроченого боргу:

- ✓ шляхом внесення платежу через касу Компанії;
- ✓ шляхом внесення платежу через термінал;
- ✓ шляхом перерахування коштів за допомогою Особистого Кабінету на веб-сайті Компанії;
- ✓ шляхом сплати коштів через відділення або додатки Банків України.

#### **4. НОРМИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ КОМПАНІЇ ТА КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ ІЗ БОРЖНИКАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTI**

4.1. Кожен працівник Компанії або працівник Колекторської компанії зобов'язаний дотримуватися загальноприйнятих етичних норм поведінки, бути доброзичливим та ввічливим у безпосередніх контактах з Боржниками та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, з повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя Боржника та його Інших осіб, при врегулюванні простроченої заборгованості, дбати про авторитет та бізнес- репутацію Компанії.

#### **4.2. Обмеження для працівників Компанії та Колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості .**

4.2.1. При взаємодії із Боржниками та Іншими особами, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором при врегулюванні Простроченої заборгованості працівникам Компанії/Колекторської компанії заборонено уточнювати інформацію та здійснювати обробку персональних даних:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;

- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- фото та відеоматеріалів із зображенням Боржника, 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 Боржника, його Інших осіб).

4.2.2. Забороняється безпосередня взаємодія з Боржником та Іншими особами, щодо повернення простроченої заборгованості, 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 I групи;
- ✓ є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність вищевказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

4.2.3. Працівникам Компанії/Колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Боржника/Інших осіб, ставлять під загрозу їх життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити Боржника/Інших осіб, в оману щодо:

- ✓ розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Боржника/Інших осіб, у разі невиконання умов Кредитного договору;
- ✓ передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Боржника заходів адміністративного і

кримінального переслідування;

✓ належності Компанії до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із Боржником/Іншими особами, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із Боржником/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 Кредитним договором або відповідно до чинного Закону «Про споживче кредитування»;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Боржнику/Іншим особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до Боржника/Інших осіб, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Боржнику/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;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію) про

заборгованість Боржника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Боржник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законодавством;

9) вимагати від Боржника/Інших осіб, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Кредитним договором або законодавством;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Боржника/Інших осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Кредитним договором або законодавством;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Боржником або його Близькими особами, якщо Боржник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) 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.

## **5. ПЕРЕЛІК КОНТАКТНИХ ДАНИХ**

**5.1.** Перелік контактних даних Компанії, за якими приймаються звернення споживачів фінансових послуг щодо діяльності залученої колекторської компанії (у разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості):

- ТОВ «СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР»
- Юридична адреса:
- 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 133-А

- Поштова адреса:
- 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 133-А
- Адреса сайту: <https://sgroshi.com.ua/>
- Електронна адреса для отримання повідомлень: [info@sgroshi.com.ua](mailto:info@sgroshi.com.ua)
- Телефон Гарячої Лінії: 0-800-20-10-50