

ПОРЯДОК взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

## **ЗАТВЕРДЖЕНО**

Директор

ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА»

О.Г. Аніпер

« 10 » серпня 2022 року  
діє на підставі Рішення № 16042020 одноособового  
учасника ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА»  
від 16.04.2020 року



## **ПОРЯДОК**

**ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ  
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА»**

**ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ  
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

**(нова редакція)**

Київ, 2022

## 1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі - Порядок) встановлює вимоги та норми етичної поведінки при взаємодії ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА» із клієнтами, боржниками та кредиторами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Порядок розроблений відповідно до вимог чинного законодавства:

- Цивільного кодексу України від 16.01.2003 № 435-IV;

- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III;

- Постанови Правління НБУ № 79 від 09.07.2021 «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості»;

- Постанови Правління НБУ №153 від 24.12.2021 «Про затвердження Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг».

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

1.3.1. **боржник** – суб'єкт господарювання, який має боргові грошові зобов'язання перед Фактором відповідно до цивільно-правового договору;

1.3.2. **врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості боржника, який прострочив виконання грошового зобов'язання, пов'язаного з Вимогою;

1.3.3. **відповідальний працівник Товариства** – працівник Товариства, який є законним представником Товариства, або діє на підставі довіреності, яка передбачає дії із врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.4. **Вимога** – право грошової вимоги, строк платежу за якою настав (наявна вимога), а також право вимоги, яке виникне в майбутньому (майбутня вимога) на підставі цивільно-правового договору;

1.3.5. **веб-сайт Товариства** - <https://supplierplus.com.ua/> або на будь-який уніфікований показник ресурсів, який замінює зазначений веб-сайт або є його правонаступником час від часу;

1.3.6. **договір факторингу** – має значення, надане Правилами надання послуг факторингу в ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА», затвердженими у Товаристві;

1.3.7. **заборгованість** – усі грошові суми, що підлягають сплаті боржником Фактору та пов'язані з Вимогою, включаючи суму Вимоги, суму нарахованої, але не сплаченої плати за користування грошовими коштами, суму комісії, винагороди та інших платежів, пов'язаних із супутніми послугами Товариства та/або супутніми вимогами, такими як проценти за прострочення платежу, які можуть виникнути внаслідок або у зв'язку з Вимогою у майбутньому, суму неустойки та інші суми, належні до сплати Фактору відповідно до умов укладених договорів та/або законодавства України;

1.3.8. **клієнт** – юридична або фізична особа-підприємець, яка відступає або може відступити Товариству Вимогу;

1.3.9. **контрагент** – особа, яка не є клієнтом Товариства, та з якою Товариство вступило у взаємовідносини;

1.3.10. **кредитор** - фінансова установа, яка бажає придбати або придбала Вимогу у Товариства;

1.3.11. **керівник Товариства** – Директор Товариства;

1.3.12. **КЕП** - це кваліфікований електронний підпис, який створений та існує відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» та інших вимог законодавства України.

1.3.13. **Платформа** – платформа електронного обслуговування «SupplierPlus», яка розміщена на веб-сайті Товариства ([www.supplierplus.com.ua](http://www.supplierplus.com.ua)) або на будь-якому уніфікованому показнику ресурсів, який замінює зазначений веб-сайт або є його

правонаступником час від часу, через яку Товариство надає клієнтам фінансові послуги з факторингу;

1.3.14. **працівник Товариства** – особа, яка працює в Товаристві на підставі трудового договору;

1.3.15. **Сервіс ЕДО** – це сервіс електронного документообігу, що забезпечує електронну взаємодію між сторонами Договору факторингу, відповідно до вимог законодавства України.

1.3.16. **Товариство** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА», ідентифікаційний код юридичної особи 43416063;

1.3.17. **Фінансові послуги** – фінансові послуги з факторингу, які надаються Товариством клієнту;

1.3.18. **фактор** – фінансова установа, яка відповідно до договору передає або зобов'язується передати грошові кошти в розпорядження другої сторони (клієнта) за плату, а клієнт відступає або зобов'язується відступити факторові своє право грошової вимоги до третьої особи (боржника). За договором факторингу фактором є Товариство. За договором, на якому базується відступлення Товариством Вимоги на користь кредитора, фактором є кредитор.

1.3.19. інші терміни вживаються у Порядку у значеннях, наведених у внутрішніх нормативних документах Товариства та/або в законодавчих та нормативних актах України. Якщо визначення у внутрішніх документах Товариства відрізняється від наведених у цьому Порядку, для цілей тлумачення Порядку превалюють значення, наведені у тексті цього Порядку. Де доречно у Порядку, термін в однині тлумачитиметься як такий, що означає множину, а у множині – як однину.

1.4. Всі працівники Товариства, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості, а також залучені до врегулювання простроченої заборгованості особи зобов'язані ознайомитись та дотримуватись вимог Порядку щодо врегулювання простроченої заборгованості.

1.5. Вимоги, визначені Порядком, поширюються, у разі їх існування, на відокремлені та структурні підрозділи Товариства.

1.6. Відповідальність за організацію діяльності Товариства в частині врегулювання простроченої заборгованості несе керівник Товариства відповідно до Статуту Товариства та законодавства України.

## **2. Порядок взаємодії із клієнтами, боржниками та кредиторами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

Товариство здійснює взаємодію із клієнтами, боржниками та кредиторами з метою врегулювання простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії з представником (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що представник не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації шляхом використання програмного забезпечення або технологій, зокрема з використанням Особистого облікового запису особи на Платформі в якості інформаційного сервісу, електронної пошти особи, номерів телефонів її представника, що були наданні Товариству в процесі укладання, виконання та припинення Договору факторингу та/або іншого договору з такою особою в будь-який спосіб, в тому числі, але не виключно через Платформу та/або в інший спосіб, що дає можливість підтвердити таку передачу даних особі;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем знаходження особи.

Під час першої взаємодії Товариства з боржником в рамках врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити такому боржнику:

- своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Товариства, який здійснює взаємодію із боржником, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення, технології, Платформи, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

- правову підставу взаємодії;

- розмір простроченої заборгованості.

У разі звернення Товариства до боржника та третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або іншим договором з Товариством та які надали згоду на таку взаємодію, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди боржника та кредитора (якщо Вимога була передана кредитору) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в договорі факторингу та/або договорі з боржником.

Після першої взаємодії по врегулюванню простроченої заборгованості, на вимогу боржника Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законом) розрахунок простроченої заборгованості, особисто представнику або шляхом направлення листа на зазначену в договорі з відповідним боржником адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із боржником до моменту надання вищевказаного розрахунку простроченої заборгованості, підписаного відповідальним працівником Товариства або шляхом використання Особистого облікового запису боржника на Платформі.

Моментом надання Товариством боржнику розрахунку простроченої заборгованості є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством, підтвердження направлення боржнику, розрахунку простроченої заборгованості - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило розрахунок простроченої заборгованості боржника, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, раніше зазначеного 10-денного строку.

3) розміщення суми простроченої заборгованості в Особистому обліковому записі боржника, доступ до якого забезпечується боржнику через Платформу, після ідентифікації боржника на Платформі, якщо договором з боржником передбачена комунікація в такий спосіб;

4) розміщення направлення боржнику повідомлення про розрахунок простроченої заборгованості через Особистий обліковий запис боржника, доступ до якого забезпечується боржнику через Платформу, після ідентифікації боржника на Платформі, якщо договором з боржником передбачена комунікація в такий спосіб.

Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Товариство зобов'язане попередити боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками, про таке фіксування.

Таке попередження може бути здійснено Товариством щодо боржника - безпосередньо в договорі факторингу та/або договорі з боржником та/або на сайті Товариства (в тому числі в цьому документі) та/або безпосередньо під час спілкування. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних представника боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних представників третіх осіб, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про представників боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію:

1) щодо графіка роботи; 2) щодо місця та часу відпочинку; 3) щодо поїздок у межах та за межі України; 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах; 6) щодо стану здоров'я; 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань; 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях; 9) фото та відеоматеріалів із зображенням представника боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію (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, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію).

Товариство зобов'язане дотримуватися вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на права та власність боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб та їхніх представників, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність та свободи представника боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених фізичних осіб;

2) вводити боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхніх представників в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхніх представників у разі невиконання умов договору факторингу та/або договору з боржником;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника / його представника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

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

3) з власної ініціативи взаємодіяти із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з

боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками 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, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення боржнику, клієнту, кредитору або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхнім представникам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до представника боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику, клієнту, кредитору або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхнім представникам, 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", 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 договором факторингу та/або договором з боржником 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 законом;

9) вимагати від боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб, їх представників прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором факторингу або договором з боржником або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, боржника, його представника, клієнта, кредитора, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором факторингу або договором з боржником або законом;

12) проводити особисті зустрічі із представником боржника, клієнта, кредитора, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного боржником договору з особами (крім боржника, його представника, клієнта, кредитора, їх представників), які не надали згоди на таку взаємодію.

Товариство має право для донесення до боржника інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству боржником у процесі укладення, виконання та припинення договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на боржника. При цьому, боржник повинен розуміти, що за

неправомірну передачу персональних даних третьої особи передбачена кримінальна відповідальність, встановлена статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб. Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство припиняє здійснення такої обробки.

Товариство з власної ініціативи не здійснює взаємодію з 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 вказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

### **3. Умови, за яких Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості боржника.**

Умовою, за якої Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості боржника є допущення боржником прострочення сплати суми Вимоги, яке триває більше 1-го календарного дня.

У випадку допущення боржником такого прострочення Товариство не пізніше, ніж через два робочих дні починає процедуру врегулювання простроченої заборгованості за простроченою Вимогою, шляхом здійснення взаємодії з боржником.

У випадку, якщо Вимога була відступлена кредитору на Платформі, Товариство на вимогу кредитора здійснює контроль за надходженням грошових коштів в рахунок сплати таких Вимог, і в разі затримки платежів Товариство на вимогу кредитора зв'язується з боржником, щоб з'ясувати причину затримки платежу або направити нагадування про прострочену Вимогу.

В разі невиконання боржником своїх зобов'язань щодо сплати суми Вимоги Товариство має право:

- вимагати від боржника сплати суми Вимоги, а також відшкодування документально підтверджених збитків;
- стягувати з боржника неустойку (пеню);
- вимагати від боржника надання документів, що підтверджують сплату Вимоги, дані про його платоспроможність, у тому числі про належність йому за правом власності майна, та іншу інформацію з метою аналізу спроможності Боржника своєчасно виконати зобов'язання щодо сплати суми Вимоги, отримувати ці документи та дані від третіх осіб, а також оцінювати такі документи;
- доводити до відома третіх осіб інформацію про заборгованість боржника перед Товариством, що містить банківську таємницю та/або персональні дані;
- вимагати від боржника надання забезпечення зобов'язань (у тому числі додаткового) у вигляді застави та/або поруки третьої особи з належним оформленням відповідних договорів у випадку виникнення обставин, що ставлять під сумнів сплату боржником Вимоги;
- за рахунок коштів, що направляються на погашення заборгованості боржника за Вимогою відшкодувати свої витрати/збитки, що виникли у зв'язку з оплатою послуг, що надані чи будуть надані у майбутньому з метою реалізації прав Товариства щодо сплати Вимоги.

### **4. Порядок відступлення Товариством права Вимоги**

Товариство в будь-який момент строку дії договору на підставі якого виникла Вимога має право здійснити відступлення права Вимоги на користь кредитора. Таке відступлення здійснюється Товариством відповідно до цивільного законодавства.

Товариство, у випадку відступлення права Вимоги новому кредитору, повідомляє боржника у такий спосіб:

- 1) якщо Вимога була набута Товариством за допомогою Платформи, то Платформа: (і) надсилає згенероване Платформою повідомлення про відступлення Вимоги на Обліковий

запис боржника і (ii) надсилає повідомлення електронною поштою на електронну адресу боржника, зареєстровану в Обліковому записі боржника, у кожному випадку вказавши кінцевого власника Вимоги і повні платіжні інструкції, і боржник прямо погоджується з тим, що будь-яке з таких повідомлень, що генерується Платформою, стосовно Вимоги, буде становити Повідомлення про відступлення, що юридично зобов'язує боржника. Після отримання Повідомлення про відступлення, в якому кредитора зазначено як кінцевого власника Вимоги, якої стосується таке повідомлення про відступлення, боржник зобов'язаний надалі здійснювати платежі щодо такої Вимоги виключно кредитору.

2) в протилежному випадку, ніж визначений у пункті 1) вище, Товариство надсилає новому кредитору повідомлення про відступлення у спосіб, передбачений договором, на якому базується відступлення Вимоги, а також електронною поштою на електронну адресу боржника, визначену договором, про такий факт протягом 10 робочих днів з дати такого відступлення, а також надає боржнику інформацію про нового кредитора, згідно наступного переліку:

- 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.

До нового кредитора переходять права Вимоги до боржника.

Відповідно до положень ст. 516 Цивільного кодексу, заміна кредитора у зобов'язанні здійснюється без згоди боржника, якщо інше не встановлено договором або законом.

#### **5. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості**

Повернення простроченої заборгованості за Вимогою здійснюється боржником шляхом перерахування коштів у валюті Вимоги на поточний рахунок Товариства (або якщо Вимогу в подальшому було відступлено кредитору, то кредитору) за реквізитами, вказаними у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги.

Боржник зобов'язаний повністю оплатити Вимогу і не зараховувати, не висувати зустрічної вимоги і не утримувати жодної суми, яка підлягає сплаті Товариству (або якщо Вимогу в подальшому було відступлено кредитору, то кредитору) в рахунок будь-якого зобов'язання, яке клієнт або Товариство повинен сплатити боржнику. Щоб уникнути сумнівів, якщо клієнт у будь-який час зарахує будь-яку суму будь-якої Вимоги, відступленої Товариству (або надалі відступленої кредитору, залежно від випадку) проти будь-якої суми, заборгованої таким клієнтом боржнику з будь-яких підстав, або іншим чином подасть зустрічну вимогу у зв'язку із Вимогою, або здійснить відрахування або утримання з Вимоги чи будь-якої її частини (за допомогою зарахування чи іншим чином), то боржник повинен все-таки сплатити Товариству (або якщо Вимогу буде у майбутньому відступлено кредитору, потім кредитору) на відповідну дату платежу суму, яка дорівнює повній сумі Вимоги, як ніби клієнт не зробив таке зарахування, відрахування або утримання, або не надавав таку зустрічну вимогу.

Платежі в погашення заборгованості за Вимогою можуть бути внесені шляхом перерахування на поточний рахунок Товариства, вказаний у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги.

Зобов'язання боржника щодо сплати належних за Вимогою платежів, вважаються виконаними у день зарахування коштів на поточний рахунок Товариства, вказаний у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги, якщо інші платіжні реквізити (рахунки) для сплати заборгованості не доведені до відома боржника (в тому числі, але не виключно у випадку відступлення Товариством прав вимог за договором новому кредитору). Послуги банківської чи іншої установи за перерахування грошових коштів за Вимогою на рахунок Товариства оплачуються боржником самостійно.

#### **6. Контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості**



Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, адекватну характеру та масштабу її діяльності, метою якої є перевірка того, що операції здійснюються лише у суворій відповідності до чинного законодавства, Статуту Товариства, Правил надання послуг факторингу в ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА», затверджених у Товаристві, цього Порядку та інших чинних внутрішніх регламентуючих документів Товариства.

Внутрішньому контролю, зокрема, підлягають:

- надані Товариством фінансові послуги;
- операції, вчинені на виконання укладених Договорів факторингу;
- врегулювання простроченої заборгованості;
- ефективність надання фінансових послуг (в розрізі строків, суми договору) та оцінка ризиків, пов'язаних з їх наданням;
- рівень комп'ютеризації та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;
- внутрішня та зовнішня звітність Товариства, адекватність відображення результатів діяльності Товариства;
- організація та ведення бухгалтерського та управлінського обліку, а також їх відповідність меті та завданням діяльності Товариства у відповідності з вимогами чинного законодавства;
- ефективність управління трудовими та матеріальними ресурсами Товариства.

Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є:

- дотримання правил, планів, процедур, законів України;
- збереження активів;
- забезпечення достовірності та цілісності інформації;
- економічне та раціональне використання ресурсів Товариства;
- досягнення відповідних цілей під час проведення операцій або виконання завдань та функцій Товариства.

Контроль за здійсненням надання фінансових послуг здійснює керівник Товариства та/або призначений наказом керівника відповідальний працівник Товариства, який повинен мати відповідний фаховий рівень згідно з вимогами законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

Керівник та/або відповідальний працівник Товариства, на якого покладені обов'язки контролю за фінансовою послугою:

- не менш ніж один раз на місяць здійснює перевірку всіх укладених договорів факторингу з метою контролю дотримання працівниками Товариства вимог чинного законодавства України та наявних внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- щоденно здійснює перевірку наявності/відсутності простроченої заборгованості боржника перед Товариством та, на вимогу кредитора, перед кредитором.

Керівник та/або відповідальний працівник Товариства виконує такі основні функції в сфері проведення внутрішнього контролю:

- організовує роботу по проведенню перевірок щодо дотримання працівниками Товариства вимог законодавства та внутрішніх нормативно-правових документів при укладенні, виконанні договорів факторингу та врегулюванні простроченої заборгованості;
- організовує роботу по проведенню інвентаризації, узагальнює наслідки документальних перевірок та інвентаризації, повідомляє про них керівника Товариства;
- проводить перевірки стану збереження коштів і матеріальних цінностей, достовірності обліку і звітності;
- здійснює контроль за усунення недоліків і порушень, виявлених попередніми перевітками та інвентаризаціями;

- розробляє пропозиції щодо удосконалення контролю, збереження фінансових коштів та матеріальних цінностей, поліпшує роботу працівників Товариства при укладенні, виконанні Договорів факторингу та врегулюванні простроченої заборгованості;
- за наслідками перевірок та інвентаризації складається акт про виявлення або відсутність правопорушень;
- на підставі акту про виявлення або відсутності порушень з боку працівників щодо здійснення фінансових операцій та/або та врегулюванні простроченої заборгованості вживає відповідні заходи щодо усунення порушень та притягнення винних осіб до відповідальності.

Внутрішній контроль Товариства здійснюється уповноваженими працівниками та відповідальними особами Товариства і включає виконання наступних заходів:

- реєстрація вхідної інформації щодо контрагентів;
- дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення договорів та врегулювання простроченої заборгованості;
- перевірка дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення, виконання договорів та врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі щодо оцінки фінансового стану боржника;
- перевірка повноти реєстрації вхідної інформації;
- аналіз фінансово - правових наслідків укладення договорів та врегулювання простроченої заборгованості;
- оцінка ризиків та причин їх виникнення;
- супроводження та контроль за виконанням договорів та врегулюванням простроченої заборгованості;
- перевірка внутрішньої та зовнішньої бухгалтерської і фінансової звітності Товариства;
- оцінка здатності відповідних відділів Товариства належним чином зберігати активи;
- оцінка доцільності, рентабельності придбання матеріальних ресурсів, коштів, раціональність та ефективність їх використання;
- оцінка здатності працівників Товариства досягати відповідних операційних або програмних цілей і виконання необхідних завдань;
- виявлення та аналіз прогалин і недоліків у процедурі та кваліфікаційному рівні працівників за наслідками здійснених контрольних заходів;
- організація семінарів та навчання працівників Товариства з метою поліпшення їх фахового рівня.

Ступінь відповідальності посадових осіб та працівників Товариства встановлюється відповідно до укладених з ними трудових договорів, посадових інструкцій, затверджених керівником Товариства, та згідно вимог чинного законодавства України.

Контроль, що здійснюється керівником Товариства, базується як на аналітичній інформації, поданій службовцями та фахівцями, так і на основі власних контрольних заходів, а саме:

- ознайомлення під особистий підпис працівників Товариства зі Статутом, та внутрішніми положеннями (правилами) Товариства та іншими внутрішніми регламентуючими документами для забезпечення належного виконання покладених на таких осіб трудових (посадових) обов'язків;
- перевірка дослідження компетентності працівників, відповідність посадам, які вони обіймають;
- аналіз обсягу активів, ліквідності та обсягу наданих фінансових послуг з факторингу, ефективності заходів Товариства з формування та використання резервів;
- стан та якість виконання фінансово-економічних планів;
- конкурентоспроможність Товариства;

- складність та обсяг наданих фінансових послуг з факторингу, їх фінансова ефективність;
- раціональність витрат на утримання Товариства;
- ступінь інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;
- адекватність та ефективність існуючих заходів внутрішнього контролю;
- доцільність та можливість здійснення організаційних та процедурних змін у фінансовій установі.

Порядок взаємодії підрозділів Товариства щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми трудовими правилами, посадовими інструкціями та трудовими договорами і договорами цивільно-правового характеру.

## **7. Порядок укладання Договору факторингу у формі електронного документа**

Товариство та Клієнт мають право використовувати електронний документообіг в частині складання, оформлення, підписання, укладання та обміну договором факторингу, документами, що є його невід'ємними частинами, та документами, що укладаються в електронній формі, в тому числі через Платформу, та безпосередньо пов'язані з виконанням договору факторингу (надалі разом та кожен з них окремо – Документ).

Датою підписання/укладення Документа буде єдина спільна календарна дата, безпосередньо вказана у Документі, навіть коли накладання (застосування) КЕП Товариством та/або клієнтом відбувається пізніше за дату, вказану у тексті Документу.

Для забезпечення електронного документообігу Товариство / клієнт використовує власний КЕП, керується чинним законодавством, правилами комп'ютерних програм, вживає всіх заходів для захисту документів, інформації, комерційної таємниці та паролів від незаконного використання та невідкладно повідомляє електронною поштою іншу сторону Документа про будь-які обставини, які можуть впливати на виконання договору факторингу.

Відповідно до діючого законодавства України представники сторін Документа зобов'язані забезпечувати конфіденційність та неможливість доступу інших осіб до особистого ключа. Документ повинні підписувати представники Товариства та клієнта, що належним чином уповноважені на це. КЕП має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису.

Договір факторингу та інші Документи підписуються Сторонами з використанням Сервісу ЕДО шляхом накладення КЕП уповноважених представників Товариства та клієнта. Використання сторонами Документа електронної печатки (за її наявності) додатково до КЕП для підписання в електронній формі такого Документа не є обов'язковим, та відсутність електронної печатки на будь-якому електронному Документі не створює юридичних наслідків. Сторони Документа не мають права посилалися на недотримання письмової форми Документа у зв'язку з тим, що він викладений в електронній формі, оскільки КЕП за правовим статусом прирівнюється до власноручного підпису уповноваженого представника сторони Документа. КЕП є обов'язковим реквізитом електронного Документа.

Документи також можуть бути складені сторонами і в письмовій формі (у паперовому вигляді). Документи, складені в паперовому вигляді, а також документи складені в електронному вигляді з накладанням КЕП є рівнозначними та створюють для сторін однаково рівні права та обов'язки. Належним чином оформлені Документи у електронному вигляді мають силу оригіналів.

Обмін електронними Документами через Сервіс ЕДО або через електронну пошту особи є належним, у зв'язку з чим Товариство та клієнт мають право посилається на такі Документи як на відомості та факти, що мають юридичну силу та можуть бути представлені в судових інстанціях в якості належних доказів і не можуть заперечуватися сторонами Документа. Належним підтвердженням відправлення/одержання/підписання/затвердження відповідного Документу є протокол перевірки документу, що сформований з системи. КЕП не може бути визнаний недійсним та позбавлений можливості розглядатися як доказ у судових справах виключно на тій підставі, що він має електронний вигляд.

При вирішенні всіх інших питань, пов'язаних з електронним документообігом, які не врегульовані цим Порядком, Договором факторингу, Правилами надання послуг факторингу, затвердженими у Товаристві, або іншими Документами, Товариство та клієнт регулюються чинним законодавством України.

Використання КЕП не змінює порядку укладання правочинів, підписання договорів та інших документів, встановленого законом для вчинення правочинів в письмовій формі. Товариство та Клієнт взаємно визнають юридичну (доказову) силу за електронними документами, підписаними з використанням КЕП клієнта / Товариства, без необхідності їх підтвердження документами на паперових носіях з накладенням на них власноручних підписів.

## **8. Порядок захисту персональних даних**

Товариство прагне захищати і поважати конфіденційність клієнта/боржника або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником. Всі персональні дані, які надаються цими особами Товариству, в тому числі через веб-сайт Товариства або Платформу, обробляються та захищаються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Цей Порядок (разом з будь-якими іншими документами, на які робляться посилання в цьому документі) встановлює основу, яка регулює обробку Товариством будь-яких персональних даних, які Товариство отримує від клієнта/боржника, або які клієнт/боржник надає Товариству.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних представника боржника/клієнта або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії з такими особами.

Товариству забороняється здійснювати обробку персональних даних осіб, які не надали згоди на обробку їхніх персональних даних.

Клієнт/боржник, передаючи Товариству персональні дані або відвідуючи веб-сайт Товариства або реєструючись на Платформі приймає та погоджується з методами захисту персональних даних, описаними в цьому Порядку. Якщо клієнт/боржник не приймає ці умови, останнім не слід передавати свої персональні дані Товариству, або реєструвати свої персональні дані на Платформі, або продовжувати використовувати веб-сайт Товариства.

Якщо клієнта/боржника не влаштовує, як Товариство використовує інформацію про нього, останній має право подати скаргу Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини.

*Мета збору і розкриття персональних даних клієнта/боржника.*

Товариство збирає інформацію від клієнта і від третіх осіб з метою виконання укладеного з клієнтом договору факторингу. Також ця інформація може знадобитися Товариству для проведення комплексної перевірки фінансових ризиків, ризиків шахрайства та для боротьби з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванням тероризму, фінансуванням розповсюдження зброї масового знищення та інших неправомірних дій. Товариство також збирає інформацію, коли особа відвідує веб-сайт Товариства або реєструється на Платформі.

Товариство має право передавати персональні дані клієнта/боржника, їхніх представників третім особам у разі, коли це необхідно для надання Товариством фінансових послуг з факторингу, у разі, якщо у Товариства є правові зобов'язання зробити це або коли клієнт/боржник дав на це свою згоду.

Товариство може отримувати наступну інформацію:

(і) інформація, яку надає клієнт/боржник. Клієнт/боржник надає Товариству інформацію про себе, заповнюючи форми, в тому числі на веб-сайті Товариства або на Платформі або шляхом спілкування з Товариством по телефону, е-мейлу або іншим способом, включаючи результати будь-яких опитувань, які проводить Товариство. Це також включає інформацію, яку клієнт/боржник надає Товариству при реєстрації на веб-сайті

Товариства або на Платформі, при реєстрації на отримання посилань, розсилок, новин від Товариства, при реєстрації на участь у заходах, або ж коли клієнт/боржник повідомляє Товариству про проблеми на веб-сайті або на Платформі. Інформація, яку клієнт/боржник надає Товариству, може включати прізвище, ім'я, по-батькові представника, адресу, адресу електронної пошти, номер телефону, паролі, фінансову інформацію, інші особисті дані, а також будь-які ідентифікаційні документи і фотографії.

(ii) інформація, яку Товариство збирає про клієнта/боржника. При кожному відвідуванні веб-сайта Товариства або Платформи Товариство може автоматично збирати про клієнта/боржника наступну інформацію:

- технічна інформація, включаючи IP-адресу, яка використовується для підключення комп'ютера до Інтернету, облікові дані (логін), тип і версію браузера, установки, що стосуються годинної зони, типи і версії плагінів браузера, інформацію про операційну систему і платформу;
- інформація про візит клієнта/боржника, включаючи повні уніфіковані локатори ресурсів (URL), потік переходів на веб-сайт Товариства, через нього і з нього (включаючи дату і час); інформацію, яку клієнт/боржник переглядав або шукав; час відповіді сторінки, помилки завантажень, тривалість відвідувань на певні сторінки, інформацію про взаємодію зі сторінкою (наприклад, прокручування, клацання і наведення курсору миші), методи, що використовувались для переходу зі сторінки, і будь-який номер телефону, який був використаний для дзвінка до Товариства;
- файли Cookie та відстеження.

(iii) інформація, яку Товариство отримує з інших джерел. Товариство може отримувати інформацію про клієнта/боржника, якщо він використовує веб-сайт Товариства, Платформу або ж послуги, які надає Товариство. Товариство також тісно співпрацює з третіми особами (включаючи, наприклад, ділових партнерів, субпідрядників в сфері технічних послуг, сервіси по оплаті і доставці, рекламні мережі, постачальників аналітики та пошукової інформації, а також агентства з надання кредитної інформації та боротьби з шахрайством) і може отримувати інформацію про клієнта/боржника від них.

(iv) інформація, яка доступна у відкритих джерелах, включаючи державні реєстри, медіа джерела і пошуковики в Інтернеті. Клієнт/боржник підтверджує, що інформація, надана клієнтом/боржником будь-яким способом, може містити персональні або конфіденційні дані відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», і, продовжуючи співпрацювати з Товариством та/або використовувати веб-сайт Товариства або Платформу, клієнт/боржник дає свою згоду на обробку інформації про клієнта/боржника як зазначено в цьому Порядку.

#### *Розкриття інформації про клієнта/боржника.*

Товариство може передавати персональну інформацію про клієнта/боржника будь-якому члену групи Товариства, включаючи дочірні компанії, кінцеву холдингову компанію та її дочірні компанії.

За умови прямої згоди клієнта/боржника Товариство може розкривати персональну, ділову або фінансову інформацію про нього певним третім особам, включаючи:

- рекламодавців і рекламні мережі, яким потрібні дані для визначення та показу клієнту/боржнику відповідної реклами, яку клієнт/боржник запитує у Товариства або яка, на думку Товариства, може зацікавити клієнта/боржника;
- операторів аналітичних і пошукових систем, які допомагають Товариству у поліпшенні та оптимізації веб-сайту Товариства;
- бюро кредитних історій.

Товариство може розкривати персональну інформацію про клієнта/боржника третім особам без згоди останнього в наступних випадках:

- якщо Товариство продає або купує будь-який бізнес або активи, Товариство може розкривати персональні дані клієнта/боржника потенційному продавцю або дебітору такого бізнесу або активів;
- якщо всі або в істотному ступені всі активи Товариства купуються третьою особою, то в цьому випадку персональні дані клієнтів/боржників, що зберігаються у Товариства, будуть одним з переданих активів.

Якщо Товариство зобов'язане розкрити або передати персональні дані клієнта/боржника в цілях дотримання будь-яких юридичних зобов'язань, або для забезпечення дотримання або застосування умов використання та інших угод, або для захисту прав Товариства, власності або безпеки Товариства, будь-якої компанії, що належить групі, їхніх клієнтів, або інших осіб. Це включає (але не обмежується) обмін інформацією з іншими компаніями і організаціями з метою захисту від шахрайства і зниження кредитного ризику.

Товариство може розкривати персональні дані клієнта/боржника та інформацію про його бізнес бюро кредитних історій і агентствам по боротьбі з шахрайством, в тих випадках, коли у Товариства є в цьому законний інтерес.

Якщо Товариство виявить, що клієнт/боржник надав Товариству неправдиву або неточну інформацію, і виявить шахрайство з боку клієнта/боржника, дані клієнта/боржника будуть передані до агентства по боротьбі з шахрайством. Правоохоронні органи також зможуть отримати доступ і використовувати цю інформацію у своїх цілях.

Товариство також може отримувати доступ і використовувати інформацію, якою володіють бюро кредитних історій і агентства по боротьбі з шахрайством, в тому числі, але не обмежуючись цим, для запобігання шахрайства та відмивання грошей, наприклад, в таких випадках:

- для перевірки Товариством інформації, зазначеної в заявах продавців або постачальників;
- для управління засобами в інтересах продавців або постачальників, або коли інші організації управляють кредитними рахунками або іншими засобами;
- для стягнення Товариством або іншими організаціями боргів;
- для перевірки іншими організаціями інформації, що стосується пропозицій і вимог;
- для перевірки Товариством або іншими організаціями інформації про кандидатів на роботу і працівників.

Товариство та інші організації можуть отримувати доступ і використовувати інформацію від агентств по боротьбі з шахрайством, в тому числі з інших країн.

Дані, які Товариство отримує від клієнта/боржника можуть оброблятися і зберігатися за межами України але в межах Європейської економічної зони («ЄЕЗ»). Такі дані можуть також оброблятися співробітниками, які працюють в межах ЄЕЗ.

Клієнт/боржник, надаючи Товариству свої персональні дані, погоджується на їх збір, накопичення, передачу, зберігання, обробку, перевірку, видалення та передавання державним органам, органам місцевого самоврядування, юридичним особам та фізичним особам, а також стверджує, що отримав згоду на обробку персональних даних фізичних осіб, щодо яких надаються персональні дані.

Товариство вживає всі необхідні заходи для забезпечення безпечного поводження з персональними даними клієнта/боржника відповідно до цього Порядку.

Товариство, отримуючі персональні дані клієнта/боржника, докладає всіх необхідних процедур і заходів безпеки для запобігання несанкціонованого доступу до такої інформації.

#### *Права клієнта/боржника.*

Клієнт/боржник має право попросити Товариство не обробляти його персональні дані в маркетингових цілях. В цьому випадку в разі наміру Товариства використовувати персональні дані клієнта/боржника для таких цілей або, якщо Товариство матиме намір розкрити інформацію про клієнта/боржника третім особам для таких цілей, Товариство зобов'язане попередньо повідомити про це клієнта/боржника. Клієнт/боржник може скористатися своїм правом відмовитися від такої обробки у будь-який час, повідомивши Товариство про це за адресою [info@supplierplus.com.ua](mailto:info@supplierplus.com.ua).

Веб-сайт Товариства може містити посилання на веб-сайти мереж партнерів Товариства, рекламодавців і афілійованих осіб. Якщо клієнт/боржник переходить за посиланням на будь-який з таких веб-сайтів, Товариство не несе відповідальності та зобов'язань за їх політику по захисту персональних даних. Клієнт/боржник зобов'язаний самостійно уважно ознайомитися з політикою конфіденційності цих веб-сайтів перед тим, як передасть їм свої персональні дані.

### *Доступ до інформації*

Клієнт/боржник має право доступу до інформації про себе. Право доступу може бути використано клієнтом/боржником відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Можливість скористатися таким правом має певні винятки з метою захисту громадських інтересів (наприклад, запобігання або розкриття злочинів) і інтересів Товариства (наприклад, збереження конфіденційності, переданої нашим адвокатам інформації). Якщо клієнт/боржник бажає скористатися цим правом, Товариство перевіряє обґрунтованість такого права, і зобов'язане невідкладно відповісти клієнту/боржнику протягом одного місяця з моменту отримання запиту. При необхідності, цей період може бути продовжений ще на два місяці з урахуванням складності і кількості запитів.

### *Зберігання даних*

Товариство зберігає персональні дані клієнта/боржника протягом трьох років (якщо законом не встановлений триваліший строк) після того, як клієнт/боржник припинить користуватися послугами Товариства. Товариство зберігає договори та інші забезпечувальні документи, які можуть містити персональні дані, протягом 5 років після того, як клієнт/боржник припинив користуватися послугами Товариства.

Будь-які документи на паперовому носії, що містять персональні дані клієнта/боржника, будуть знищені Товариством, як тільки документ більше не буде потрібен в друкованому вигляді або сплив строк його зберігання. Товариство зберігає друковані копії юридичних документів (судові документи, забезпечувальні документи і договори тощо) згідно Правил надання послуг факторингу, затверджених у Товаристві.

## **9.Заключні положення**

Контроль за дотриманням цього Порядку і, зокрема, за процесом взаємодії із клієнтами, боржниками, кредиторами та контрагентами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється керівником Товариства.

Цей Порядок вводиться в дію з дати його затвердження керівником Товариства.

Усі зміни та доповнення до цього Порядку повинні бути затверджені керівником Товариства на підставі Рішення № 16042020 одноособового учасника ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» від 16.04.2020 року або загальними зборами учасників Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, Порядок діє лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.