

**Затверджено**

Загальними зборами учасників

Товариства з обмеженою  
відповідальністю

«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ

«ГВАДІАНА»

(Рішення одноособового учасника

№12 від 21 січня 2022 року)

**ПРАВИЛА**

**ПО ВЗАЄМОДІЇ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ  
ЗАБОРГОВАНОСТІ**

**(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА»**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регулюють порядок та умови взаємодії ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГВАДІАНА» (надалі - «Товариство») із Позичальниками, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

1.2. Ці Правила набирають чинності з моменту їх затвердження та діють до моменту викладення цих Правил в новій редакції або відміни у порядку, визначеному внутрішніми документами Товариства.

1.3. Правила закріплюють перелік внутрішніх принципів та стандартів, що визначають етичні норми врегулюванні простроченої заборгованості і поведінки усіх працівників Товариства, що здійснюють врегулювання простроченої заборгованості у Товаристві, визначають етичні цінності, принципи та правила поведінки працівників Товариства, визначають стандарти професійної поведінки, сприяють запобіганню порушень в діяльності Товариства.

1.4. Правила є обов'язковими для всіх працівників Товариства, які відповідно до посадових обов'язків здійснюють врегулювання простроченої заборгованості в Товаристві, а також для третіх осіб, залучених до врегулювання простроченої заборгованості у порядку, визначеному чинним законодавством.

## 2. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ

2.1. Взаємодія Товариства з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту (надалі - Договір) та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюється виключно шляхом:

2.1.1. 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;

2.1.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2.1.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

2.2. Під час першої взаємодії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство повідомляє:

2.2.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2.2.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із Позичальником, 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства, нового кредитора чи колекторської компанії;

2.2.3. правову підставу взаємодії;

2.2.4. розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди Позичальника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється Товариством або новим кредитором.

2.3. Товариство на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у 2.2 цих Правил (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

2.4. Товариство повторно взаємодіє з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем після надання підтверджуючих документів, передбачених підпунктом 2.3. цих Правил.

2.5. Моментом надання відповідних підтверджуючих документів є будь-який із таких:

2.5.1. момент отримання Товариством підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;

2.5.2. 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

2.6. Товариство здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена 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. Товариство в обов'язковому порядку попереджає Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

2.7. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, 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 (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

2.8. Товариство здійснює обробку виключно персональних даних Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

2.9. Товариство має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству, Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення Договору.

Якщо під час першої взаємодії Товариства з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство зобов'язано негайно припинити здійснення такої обробки.

Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на Позичальника.

### 3. ПОРЯДОК ЗАЛУЧЕННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ПРЕДСТАВНИКА

3.1. Якщо Позичальником буде допущено прострочення за цим Договором та прийнято рішення, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості буде представляти його представник, та відповідно до письмової заяви Позичальника або чинного законодавства України це буде виключати можливість подальшої взаємодії Товариства безпосередньо з Позичальником, таке представництво допускається за одним з нижче наведених способів:

3.1.1. перший спосіб:

- Позичальник письмово звернеться до Товариства з листом, в якому визначає, що представництво при врегулюванні простроченої заборгованості буде здійснювати третя особа (в т.ч. адвокат) та наводить в такому листі наступну інформацію: ПІБ, паспортні дані, РНОКПП представника, місце проживання представника, номер договору за яким буде здійснюватися представництво, перелік документів, визначених законодавством, що дають право на здійснення представництва такою особою;
- Позичальник разом з представником з'являться за адресою місцезнаходження Товариства та за особистої присутності надає уповноваженому представнику Товариства інформацію та оригінали офіційних документів, які необхідні Товариству для проведення їх належної перевірки, а також для виконання Товариством інших вимог законодавства у сфері запобігання та протидії та які будуть задовольняти Товариство для завершення процедури належної перевірки (ідентифікації/верифікації) Позичальника та його представника;
- з наданих оригіналів документів, що зазначені в попередньому абзаці цього пункту Договору, будуть зроблені копії уповноваженим представником Товариства, які будуть засвідчені підписом представника Товариства та відповідно підписом Позичальника, представника Позичальника;

3.1.2. другий спосіб:

- Позичальник письмово звертається до Товариства з листом, в якому визначає, що представництво при врегулюванні простроченої заборгованості буде здійснювати третя особа (в т.ч. адвокат) та зазначає в такому листі наступну інформацію - ПІБ, паспортні дані, РНОКПП представника, місце проживання представника, номер договору за яким буде здійснюватися представництво, перелік документів, визначених законодавством, що дають право на здійснення представництва Позичальника такою особою;
- надає нотаріально засвідчені копії документів, що дають право представнику зазначеному в письмовому зверненні Позичальника здійснювати представництво Позичальника для врегулювання простроченої заборгованості за цим Договором.

### 4. ЗАБОРОНИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТА ОБМЕЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ

4.1. При виконанні своїх посадових обов'язків Працівники Товариства, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості у Товаристві, та/або треті особи, залучені до врегулювання простроченої заборгованості, не повинні порушувати вимоги чинного законодавства України, права та охоронювані законом інтереси Позичальника, Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію.

4.2. З метою дотримання вимог, встановлених чинним законодавством, працівникам Товариства, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості, та/або третім особам, залученим до врегулювання простроченої заборгованості, у своїй діяльності **забороняється**:

4.2.1. здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію:

- 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 Позичальника, 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 (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 Позичальника, 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).

4.2.2. здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника, 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;

4.2.3. вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов Договору;
- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- належності Товариства, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

4.2.4. з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- 4.2.5. взаємодіяти із Позичальником, 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, 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 договором про споживчий кредит або відповідно до закону;
- 4.2.6. приховувати інформацію про номер контактної телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальником, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 4.2.7. використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;
- 4.2.8. використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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;
- 4.2.9. будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 4.2.10. вимагати від Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено Договором або законом;
- 4.2.11. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 4.2.12. вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено Договором;
- 4.2.13. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником або його близькими особами, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- 4.2.14. проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена Договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

4.2.15. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником Договору з особами (крім Позичальника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

4.2.16. здійснювати будь-яку взаємодію з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, 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 обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

## 5. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

5.1. Порядок проведення внутрішнього контролю у Товаристві щодо дотримання законодавства при здійсненні врегулювання простроченої заборгованості передбачає:

- здійснення Керівником або відповідальним працівником внутрішніх перевірок Товариства;
- виявлення працівників, які допустили ті чи інші порушення вимог законодавства, в тому числі вимог цих Правил та статті 25 Закону України «Про споживче кредитування»;
- у разі виявлення порушень, їх усунення та проведення відповідного навчання та роз'яснень відповідальними працівниками, у тому числі із можливим застосуванням відповідних заходів дисциплінарного впливу.

5.2. Позичальники, їх близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про надання коштів у позику на умовах фінансового кредиту у разі порушення їх прав та/або положень цих Правил мають право звернутися:

- зі скаргою до Директора Товариства за місцезнаходженням Товариства;
- зі скаргою до Національного банку України, шляхом направлення її за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 або на електронну пошту [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)
- з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості до суду в порядку, визначеному чиним процесуальним законодавством.