

Затверджено
Загальними зборами учасників

Товариства з обмеженою
відповідальністю
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ГВАДІАНА»

(Рішення одноособового учасника
№15/1 від 07 вересня 2022 року)



**ПРАВИЛА
ПО ВЗАЄМОДІЇ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ
ЗАБОРГОВАНOSTI
(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.

1.5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, забезпечують повноту, зрозумілість та належну якість наданої інформації під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості.

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.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують від споживача фінансових послуг, особи, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншої особи волевиявлення на здійснення взаємодії з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит більше двох разів на добу, у період із 20 до 09 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою.

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;

2.2.5. про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

2.3. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, для отримання згоди на взаємодію з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, у порядку та на умовах, передбачених у статті 25 Закону про споживче кредитування, під час першої взаємодії з цією особою надають їй таку інформацію:

2.3.1. повне найменування кредитодавця (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування або прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, залученої на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг;

2.3.2. правову підставу взаємодії та перелік шляхів здійснення взаємодії, на використання яких така особа може надати свою згоду;

2.3.3. попередження про право такої особи надати кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, відмову від взаємодії та шляхи реалізації цього права відповідно до вимог цього Положення.

2.4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують згоду на взаємодію в письмовій (паперовій чи електронній) формі або в усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи, яка надає таку згоду, та дає змогу зробити висновок про надання нею такої згоди.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зберігають усі документи та носії інформації, на яких зафіксовано факт надання конкретно ідентифікованою особою згоди на взаємодію за договором про споживчий кредит, не менше трьох років після отримання такої згоди на взаємодію.

2.5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час першої взаємодії отримують згоду на взаємодію від кожної

близької особи Позичальника, третьої особи, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит.

2.6. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою за допомогою засобів зв'язку при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії, зобов'язані повідомити:

2.6.1. повне найменування кредитора (якщо взаємодію здійснює новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності), своє повне найменування (крім випадків здійснення взаємодії фізичною особою, залученою на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг);

2.6.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію [крім випадків надсилання голосових повідомлень шляхом використання функції (сервісу) автоматичного додзвону];

2.6.3. мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит;

2.6.4. про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності (за потреби).

2.6.5. у разі взаємодії шляхом безпосередньої взаємодії додатково включає попередження цих осіб про фіксування такої безпосередньої взаємодії.

2.7. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, надають інформацію, визначену в п.2.6 цих Правил, у разі здійснення взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості одним:

2.7.1. відправленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи);

2.7.2. повідомленням (якщо взаємодія здійснюється шляхом надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби зв'язку, уключаючи без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності).

2.8. Позичальник, особа, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та інша особа під час взаємодії з Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, при врегулюванні простроченої заборгованості мають право фіксувати таку взаємодію, що може бути використано Національним банком України під час здійснення перевірки дотримання Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних Позичальника, іншої особи.

2.9. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані приймати відмову від взаємодії незалежно від способу та форми надання такої відмови. Відмова від взаємодії може бути надана в такій формі:

2.9.1. усній, якщо взаємодія здійснюється шляхом безпосередньої взаємодії;

2.9.2. шляхом подання:

2.9.3. письмового звернення на адреси для отримання електронних і поштових повідомлень, за якими приймаються звернення, або

2.9.4. текстового та іншого повідомлення через засоби телекомунікації під час взаємодії.

2.10. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, невідкладно припиняють взаємодію з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит із близькою особою споживача фінансових послуг, третьою особою, взаємодія з якою передбачена договором про споживчий кредит, та з особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, після отримання відмови такої особи від взаємодії.

2.11. 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.

2.12. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом семи робочих днів після взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, крім першої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законодавством України), але не частіше одного разу на місяць, надати змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості [розмір кредиту за договором про споживчий кредит та прострочену до повернення суму кредиту, нараховані та прострочені проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів, що стягуються в разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до законодавства України] або іншу інформацію, яка стосується врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб. Інформація про розмір простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит надається у формі довідки за складовими та станом на дату отримання вимоги споживача фінансових послуг, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя.

2.13. Інформація про розмір простроченої заборгованості та її розрахунок повідомляється близькій особі споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, за наявності згоди споживача фінансових послуг на передавання такої інформації цій особі.

2.14. Товариство повторно взаємодіє з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем після надання підтверджуючих документів.

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

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

2.15.2. 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.

2.16. Датою взаємодії із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи вважається дата відправки кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, зазначеного поштового відправлення.

2.17. 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.

Фіксування безпосередньої взаємодії із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості здійснюється в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питання встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості.

2.18. 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.

2.19. 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.

2.20. 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. ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ ТЕЛЕФОННОЇ ВЗАЄМОДІЇ

3.1. Кредитодавець, новий кредитор або колекторська компанія, або особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, взаємодіють із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою не більше двох разів на добу при врегулюванні простроченої заборгованості за одним договором про споживчий кредит, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Обмеження щодо взаємодії не більше двох разів на добу із споживачем фінансових послуг, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, та іншою особою застосовується окремо до кожної такої особи.

Обмеження, передбачені в абзаці першому цього пункту, не застосовуються до використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до Позичальника, іншої особи.

3.2. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, використовують функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу окремо до споживача фінансових послуг та кожної іншої особи.

Обмеження щодо використання функції (сервісу) автоматичного додзвону до споживача фінансових послуг, іншої особи не більше 30 хвилин на добу застосовується разом до всіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу фінансових послуг, іншій особі протягом доби шляхом використання програмного забезпечення або технологій.

3.3. Для визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону розраховується різниця між часом початку та закінчення виклику з використанням функції (сервісу) автоматичного додзвону.

Проведення телефонних переговорів із залученням працівника кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, у разі використання функції (сервісу) автоматичного додзвону не враховується під час визначення тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону та належить до безпосередньої взаємодії.

4. ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОЇ ЗУСТРІЧІ

4.1. Взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом проведення особистої зустрічі не може здійснюватися за місцем роботи такої фізичної особи, крім випадків, коли місце роботи такої фізичної особи збігається з місцем проживання/реєстрації.

4.2. Згода споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі повинна бути добровільною.

4.3. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують окрему згоду споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення кожної особистої зустрічі з такою особою та надають:

4.3.1. інформацію про:

4.3.2. мету проведення особистої зустрічі;

4.3.3. місце, дату і час проведення особистої зустрічі;

4.3.4. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, а також правову підставу на вчинення таких дій;

4.3.5. фіксування проведення особистої зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу;

4.3.6. необхідність пред'явлення споживачем фінансових послуг, іншою особою під час проведення особистої зустрічі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України;

4.3.7. копію (електронну копію) довіреності на право особи здійснювати взаємодію від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (якщо вчинення таких дій здійснюється не штатним працівником кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії).

4.4. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (уключаючи згоду на проведення такої особистої зустрічі), забороняється.

4.5. Укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит з кредитодавцем не може вважатися згодою споживача фінансових послуг, іншої особи на проведення особистої зустрічі з ним (нею) при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором.

4.6. Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, під час проведення особистої зустрічі із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості:

4.6.1. пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про наявність іншої правової підстави на вчинення таких дій від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії (крім випадків проведення особистої зустрічі у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг);

4.6.2. здійснює перевірку з метою підтвердження особи споживача фінансових послуг, іншої особи, з якою було погоджено проведення особистої зустрічі, на підставі документа, що посвідчує особу відповідно до законодавства України.

4.7. Працівник кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, зобов'язані під час проведення особистої зустрічі діяти лише в межах своїх повноважень та мети проведення особистої зустрічі.

5. ПОРЯДОК ЗАЛУЧЕННЯ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ПРЕДСТАВНИКА

5.1. 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:

5.1.1. 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;

5.1.2. 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.

6. ПОРЯДОК ОТРИМАННЯ КРЕДИТОДАВЦЕМ, НОВИМ КРЕДИТОРОМ, КОЛЕКТОРСЬКОЮ КОМПАНІЄЮ, ОСОБОЮ, ЗАЛУЧЕНОЮ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗГОДИ НА ВЗАЄМОДІЮ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

6.1. Позичальник передає персональні дані третіх осіб під час укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями шляхом оформлення та підписання інформаційного повідомлення, за формою Додатку 1 до цих Правил.

6.2. Інформаційне повідомлення надається Позичальником, якщо договір про споживчий кредит містить право кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії звертатися до таких третіх осіб, включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, з метою інформування про необхідність виконання споживачем фінансових послуг зобов'язань за договором про споживчий кредит.

6.3. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують підписане споживачем фінансових послуг інформаційне повідомлення з урахуванням особливостей, визначених законодавством України у сфері захисту персональних даних.

6.4. Факт надання споживачем фінансових послуг персональних даних третьої особи, включаючи близької особи споживача фінансових послуг, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, або укладення договору про споживчий кредит з кредитором не може вважатися згодою такої особи на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості.

6.5. Позичальник має право в процесі обслуговування та повернення споживчого кредиту змінити перелік третіх осіб (включаючи близьких осіб споживача фінансових послуг, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями), персональні дані яких передаються.

Кредитор, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, отримують персональні дані третіх осіб (включаючи близьких осіб Позичальника, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями) під час безпосередньої взаємодії або шляхом отримання форми інформаційного повідомлення.

7. ЗАБОРОНИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ТА ОБМЕЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. 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.

7.2. 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**:

7.2.1. використовувати:

- грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику;
- для взаємодії через засоби телекомунікації - аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень.

7.2.2. завершувати безпосередню взаємодію із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за власною ініціативою до надання інформації, визначеної у частині другій статті 25 Закону про споживче кредитування (під час першої взаємодії) або в пункті 27 розділу III Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого Постановою Правління Національного банку України 04.08.2022 № 170 (під час кожної наступної взаємодії), або переводити дзвінок у режим очікування;

7.2.3. повідомляти інформацію щодо особистих якостей споживача фінансових послуг, іншої особи, зовнішнього вигляду, інтелекту, інших якостей та особистих обставин фізичних осіб, які не мають відношення до заборгованості за договором про споживчий кредит, а також здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск на особу, з якою здійснюється взаємодія;

7.2.4. оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача фінансових послуг, іншої особи та будь-яку іншу інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність у споживача фінансових послуг простроченої заборгованості

7.2.5. поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача фінансових послуг, іншої особи з третіми особами, включаючи близьких осіб, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

7.2.6. надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, включаючи недостовірну інформацію про

повноваження кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або про здійснення взаємодії від імені іншої колекторської компанії;

7.2.7. повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, уключаючи відомості внаслідок обраного способу їх викладення, шляхом замовчування окремих фактів або використання нечітких формулювань щодо розміру простроченої заборгованості;

7.2.8. 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);

7.2.9. отримувати згоду Позичальника для вчинення будь-яких дій Кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією, особою, залученою до здійснення колекторської діяльності, та/або сукупності дій, що пов'язані зі збиранням, накопиченням, зберіганням, адаптуванням, використанням і поширенням (розповсюдженням, реалізацією, передачею) даних телефонного довідника споживача фінансових послуг та журналу дзвінків у технічних засобах телекомунікацій з метою врегулювання простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, уключаючи дані у зв'язку з установленням та використанням програмного застосунку (мобільного додатка) кредитодавця, нового кредитора, що використовується ними для надання послуг;

7.2.10. 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;

7.2.11. 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;

- наявності в кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, правових підстав діяти від імені та в інтересах споживача фінансових послуг під час взаємодії з іншою особою;
- можливості та/або умов проведення реструктуризації зобов'язань за договором про споживчий кредит;
- прав особи, з якою здійснюється взаємодія, визначених законодавством України;
- правового статусу договору про споживчий кредит;
- допустимої періодичності взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості;
- порядку сплати та суми простроченої заборгованості.

7.2.12. 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;

7.2.13. 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;

7.2.14. приховувати інформацію про номер контактного 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;

7.2.15. 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;

7.2.16. 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;

7.2.17. 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;

7.2.18. 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;

7.2.19. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

7.2.20. вимагати погашення заборгованості за договором про споживчий кредит:

- в інший спосіб, ніж передбачено Договором;
- шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (уключаючи укладення нового договору про споживчий кредит в іншого кредитодавця).

7.2.21. вимагати від іншої особи, з якою здійснюється взаємодія:

- примушувати споживача фінансових послуг до сплати простроченої заборгованості;
- погасити прострочену заборгованість за рахунок власних коштів або за рахунок будь-яких інших джерел (крім поручителя або майнового поручителя споживача фінансових послуг, спадкоємця в межах вартості майна, одержаного в спадщину);

7.2.22. повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача фінансових послуг на передавання їй інформації про укладення споживачем фінансових послуг договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), таку інформацію під час взаємодії;

7.2.23. публічно оголошувати про намір здійснення відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит, крім оголошення такої інформації з метою продажу права вимоги за договором про споживчий кредит шляхом проведення електронного аукціону в порядку, установленому законодавством України;

7.2.24. 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;

7.2.25. 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;

7.2.26. 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;

7.2.27. 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 не підтвердженою.

7.3. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, припиняють взаємодію, спрямовану на повернення простроченої заборгованості споживача фінансових послуг, з особою після отримання документів, що підтверджують належність такої особи до осіб віком до 18 років.

7.4. Кредитодавцю, новому кредиту, колекторській компанії, особі, залученій до здійснення колекторської діяльності, забороняється надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит.

Надмірна взаємодія із споживачем фінансових послуг, іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості - взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит, яка здійснюється шляхом, не передбаченим Законом про споживче кредитування та/або з порушенням умов її проведення, передбачених Законом про споживче кредитування, іншими правовими нормами, які регламентують порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

8. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ

8.1. 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.

8.2. 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
- з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості до суду в порядку, визначеному чиним процесуальним законодавством.