

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом №21 від 30.06.2022 р.

Директор



Чумак С.В.

**ПОРЯДОК
ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ ФІНАНСОВИХ
ПОСЛУГ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
В ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «ГУРУ»**

м. Дніпро
2022 р.

ЗМІСТ

№ п/п	Зміст	Сторінка
I.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
II.	ВИМОГИ ЩОДО УЧАСТІ УПОВНОВАЖЕНОГО ПРЕДСТАВНИКА ПОЗИЧАЛЬНИКА	3
III.	ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТОВАРИСТВА ТА ЗАЛУЧЕНИХ НИМ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ	4
IV	ВИМОГИ ДО ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ	7
V	ВИМОГИ ДО ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ	8
VI	ВИМОГИ ДО ЗДІЙСНЕННЯ ТОВАРИСТВОМ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯМИ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ.	8
VI I	ДОДАТКИ 1-3	10

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Порядок розроблено в ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» (далі – Товариство) відповідно до вимог ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління НБУ від 09.07.2021 р. №79 (надалі – Положення).
2. Врегулювання простроченої заборгованості – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості Позичальника, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за кредитним договором, укладеним між Позичальником та Товариством.
3. Товариство має право врегулювати прострочену заборгованість одним із наступних способів:
 - 3.1. Залучення до такого врегулювання колекторської компанії, з якою у Товариства укладено договір про врегулювання простроченої заборгованості.
 - 3.2. Безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами (у випадку, якщо така взаємодія передбачена кредитним договором) та за умови дотримання вимог, встановлених Законом України «Про споживче кредитування» та Положенням.
 - 3.3. Відступлення права вимоги за кредитним договором відповідно до порядку та у спосіб, передбачені Законом України «Про споживче кредитування», Правил надання грошових коштів у позику та укладеним між Товариством та Позичальником кредитним договором.
4. Цей Порядок встановлює вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості безпосередньо Товариством або залученими ним колекторськими компаніями.

II. ВИМОГИ ЩОДО УЧАСТІ УПОВНОВАЖЕНОГО ПРЕДСТАВНИКА ПОЗИЧАЛЬНИКА.

5. Позичальник має право на те, щоб його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляв уповноважений представник.
6. Позичальник для реалізації права, визначеного у п. 5 цього Порядку, повинен звернутись до Товариства, надіславши на його адресу Повідомлення за формою, визначеною в Додатку 1 до цього Порядку та документи, визначені у п. 7 Порядку. Адреса, на яку має бути надіслано Повідомлення: 49000, м. Дніпро, площа Соборна, 12. Спосіб надсилання Повідомлення: рекомендованим чи цінним листом відповідно до правил користування послугами поштового зв'язку України або особисто.
7. Перелік документів, що обов'язково додається до Повідомлення:
 - 7.1. Оригінал (або нотаріальна копія) довіреності, засвідченої нотаріально щодо представництва інтересів Позичальника його уповноваженим представником. У випадку, якщо уповноваженим представником Позичальника виступає адвокат, замість довіреності, може бути надано:
 - 1) копія договору про надання правової допомоги, підписана адвокатом та Позичальником;
 - 2) ордер, оформлений з дотриманням встановлених вимог;
 - 3) доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги.У випадку, якщо уповноваженим представником Позичальника виступає адвокат додатково до зазначених документів має бути обов'язково подана посвідчена адвокатом копія свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю.
 - 7.2. Копія паспорта (всіх сторінок) та дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) Позичальника та уповноваженого представника. У випадку наявності у Позичальника, його уповноваженого представника ID-картки - в обов'язковому порядку надається витяг з Єдиного державного демографічного реєстру за формою, встановленою чинним законодавством України.
 - 7.3. Заява-згода на обробку персональних даних уповноваженого представника, за формою, наведеною в Додатку 2.
 - 7.4. Заява-згода уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості, складену за формою, наведеною в Додатку 3.
8. Повідомлення та заяви-згоди надаються Товариству у суворій відповідності з формами, що встановлені додатками. Товариство вважається таким, що не повідомлене належним чином про представництво інтересів Позичальника під час врегулювання простроченої заборгованості уповноваженим представником, якщо:

- подане повідомлення та заяви-згоди не відповідають формам, визначеним додатками 1,2,3 Порядку або подані неналежним чином;
- не надані копії документів, що підтверджують повноваження уповноваженого представника, або підтвердні документи оформлені з порушенням встановлених вимог;
- Позичальником та уповноваженим представником не надано копії паспорта та довідки про присвоєння РНОКПП.

ІІІ. ВИМОГИ ДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТОВАРИСТВА ТА ЗАЛУЧЕНИХ НИМ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ

9. Вразі залучення колекторської компанії Товариство до врегулювання простроченої заборгованості зобов'язане повідомити Позичальника у строки та у спосіб, визначений Законом України «Про споживче кредитування», та передбачений кредитним договором про такий факт, та про передачу персональних даних Позичальника, а також надати інформацію про колекторську компанію (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти).

Строк інформування Позичальника про залучення колекторської компанії: 10 робочих днів з дати її залучення.

Спосіб повідомлення Позичальника про факт залучення колекторської компанії: шляхом направлення повідомлення на адресу Позичальника або на електронну пошту Позичальника, що зазначена у договорі та/або шляхом розміщення повідомлення в особистому кабінеті Позичальника на сайті Товариства та/або надсилання смс-повідомлення на фінансовий номер Позичальника.

Взаємодія Товариства, залученої ним колекторської компанії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

9.1. Безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 20 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;

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

9.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

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

11. Товариство, колекторська компанія при врегулюванні простроченої заборгованості не має права 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка його 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 Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, зокрема, обов'язку щодо фіксації взаємодії, 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію).

12. Товариство, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах Товариством, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із Позичальниками під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

13. Товариству (його працівникам), колекторській компанії (її працівникам), фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах Товариством, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) 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;

2) використовувати при взаємодії ненормативну лексику, підвищувати голос;

3) вводити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) 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 кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов кредитного договору;

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

в) належності Товариства, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Не вважається порушенням цього пункту інформування Позичальника про можливі наслідки невиконання Позичальником своїх зобов'язань за кредитним договором, у тому числі у вигляді застосування Товариством, колекторською компанією передбачених законодавством способів захисту свого законного права та інтересу (у тому числі шляхом звернення до суду та/або до інших уповноважених органів державної влади).

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

4) взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором 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 кредитним договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним 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;

9) 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 кредитним договором або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором позики або законом;

12) 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;

13) проводити особисті зустрічі із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

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

14. Товариство, колекторська компанія має право для донесення до Позичальника інформації про необхідність виконання зобов'язань за кредитним договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству, колекторській компанії Позичальником у процесі укладення, виконання та припинення кредитного договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству, колекторській компанії покладається на Позичальника. Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої Позичальником здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні кредитного договору, повинна

містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену ст. 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб. Якщо під час першої взаємодії Товариства, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах

Товариства одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, Товариство зобов'язано невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким кредитним договором.

15. З ініціативи Товариства, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений п. 9.1 із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, 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 обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

IV. ВИМОГИ ДО ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ

16. Під час першої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості Товариство, залучена ним колекторська компанія зобов'язані повідомити:

- повне найменування Товариства (у разі якщо взаємодію здійснює колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію з Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство, 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 чи колекторської компанії;
- правову підставу взаємодії, якою є укладений між Товариством та Позичальником кредитний договір;
- розмір простроченої заборгованості (розмір позики, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням позики), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до кредитного договору до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, 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.

17. Колекторська компанія 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 п. 16 цього Порядку (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 кредитним договором спосіб. Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених цим пунктом.

18. Товариство на вимогу Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язане протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену в абз. 5 п. 16 Порядку особисто або шляхом направлення листа на зазначену в кредитному договорі адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів цим пунктом.

19. Для цілей дотримання вимог пунктів 17, 18 цього Порядку моментом надання відповідних підтвердних документів є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Товариством, колекторською компанією підтвердження направлення Позичальнику, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтвердних документів - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

V. ВИМОГИ ДО ФІКСУВАННЯ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ПОЗИЧАЛЬНИКОМ

20. Товариство, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Товариство, колекторська компанія зобов'язані попередити Позичальника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

21. Фіксування взаємодії із Позичальником, іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі з особою та ведеться до завершення такої взаємодії.

22. Товариство, колекторська компанія перевіряють якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

23. Товариство, колекторська компанія ведуть облік спроб зв'язатися із Позичальником та іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного додзвону, уключаючи їх дату та час.

24. Товариство, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із Позичальником, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

VI. ВИМОГИ ДО ЗДІЙСНЕННЯ ТОВАРИСТВОМ КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯМИ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ.

25. Товариство здійснює контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Позичальником та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) Встановлення в укладеному між Товариством та колекторською компанією договору врегулювання заборгованості умов та порядку здійснення Товариством контролю за дотриманням колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із Позичальником та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

2) Надання колекторською компанією Товариству в довільній формі письмового запевнення про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) до укладення договору врегулювання заборгованості.

26. Товариство до укладення договору врегулювання заборгованості здійснює оцінку впливу на процеси та процедури, запроваджені в Товаристві, з урахуванням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, політики та внутрішніх положень колекторської компанії щодо:

1) взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);

2) порядку розгляду колекторською компанією звернень споживачів фінансових послуг;

3) порядку та процедури захисту персональних даних;

4) порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників колекторської компанії, осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

27. Якщо за результатами оцінки політики та внутрішніх положень колекторської компанії виявлено порушення або є ризик порушення норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та у сфері захисту персональних даних, включаючи під час врегулювання простроченої заборгованості, Товариство пропонує колекторській компанії здійснити заходи з усунення таких порушень.

28. Товариство має право відмовитися від укладення договору врегулювання заборгованості, якщо колекторська компанія відмовляється від усунення таких порушень.

29. Товариство укладає з колекторською компанією договір врегулювання заборгованості відповідно до норм Цивільного та Господарського кодексів України з урахуванням особливостей, визначених Законом України «Про споживче кредитування». Серед інших положення такого договору повинні містити наступні вимоги:

1) Обов'язкове додержання колекторською компанією вимог щодо своєчасного повідомлення Національного банку України про осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності.

2) Що дії особи, залученої до здійснення колекторської діяльності, вважаються вчиненими колекторською компанією, навіть якщо така особа діє у спосіб, що суперечить укладеному договору з колекторською компанією.

3) Щомісячне надання колекторською компанією Товариству за такий договором інформації про:
- розкриття персональних даних Позичальників, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів, майнових поручителів або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором;

- отримані звернення Позичальників, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів, майнових поручителів або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена кредитним договором, з приводу дій при врегулюванні простроченої заборгованості та результати їх розгляду;

- надання за першою вимогою Товариства документів щодо фіксування взаємодії з Позичальниками, їх близькими особами, представниками, спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором.

Директору ТОВ «ФК «ГУРУ»
Площа Соборна, 12, м. Дніпро, 49000
від _____
(П.І.Б., РНОКПП, реквізити паспорта,
адреса реєстрації Позичальника)

Повідомлення

Я, _____ (ПІБ Позичальника) повідомляю ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» про те, що мої інтереси під час врегулювання простроченої заборгованості за договором від _____ (дата Кредитного договору) № _____ (номер договору) буде представляти мій уповноважений представник – _____ (ПІБ представника), згідно _____ (вказати документ з п. 4 Положення, яким підтверджується представництво).

З метою належного врегулювання простроченої заборгованості за договором від _____ (дата Кредитного договору) № _____ (номер договору) на взаємовигідних умовах, у разі неможливості встановити взаємодію за допомогою телефонного зв'язку з моїм уповноваженим представником три та більше разів поспіль протягом трьох календарних днів, надаю дозвіл на повідомлення мене про неможливість встановити взаємодію з моїм уповноваженим представником та, в подальшому, здійснювати взаємодію з приводу врегулювання простроченої заборгованості зі мною на умовах укладеного договору від _____ (дата Кредитного договору) № _____ (номер договору), а вказане повідомлення вважати недійсним та таким, що не несе жодних юридичних наслідків.

Додаток:

- копія паспорта та довідки про присвоєння РНОКПП (Позичальника та уповноваженого представника);
- (копії документів, які підтверджують представництво інтересів Позичальника повноваженим представником)

_____ (дата) _____ (підпис Позичальника)

до Порядку взаємодії із позичальником фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості

Директору ТОВ «ФК «ГУРУ»

площа Соборна, 12, м. Дніпро, 49000

від _____

(П.І.Б., РНОКПП, реквізити паспорта,

адреса реєстрації уповноваженого

представника Позичальника)

Заява-згода на обробку персональних даних

Я, _____ (ПІБ уповноваженого представника, реквізити паспорта, РНОКПП) (надалі – Уповноважений представник), з метою представництва інтересів Позичальника _____ (ПІБ Позичальника) під час врегулювання простроченої заборгованості надаю ТОВАРИСТВУ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» (далі – Товариство) свою однозначну, беззастережну і необмежену згоду на:

1. Обробку персональних даних у тому числі, на їх збір, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення та зміну), використання, розповсюдження, передачу, знеособлення, блокування та знищення будь-якої інформації, що стосується мене, зокрема, але не виключно, інформації щодо: прізвище, ім'я, по батькові, ПІН (реєстраційний номер облікової картки платника податків), дані паспорта (іншого документа, що посвідчує особу), стать, дата, місце і рік народження, громадянство, місце реєстрації та місце фактичного проживання, унікальний номер запису в демографічному реєстрі, фотографії документу, що посвідчує особу, фотографії та/або відеозапису особи (в тому числі, але не виключно з документом, що посвідчує особу), громадянства, місця знаходження, професії, займаної посади, адреси електронної пошти, номери контактних телефонів, голосових записів, з відкритих державних реєстрів та інших відкритих джерел інформації, інформація, отримана за допомогою національної системи електронної дистанційної ідентифікації BankID Національного банку України шляхом передавання персональних даних Товариству, інформація, отримана зі списків санкцій, інформація, щодо наявності або відсутності статусу політично значимої особи, дані щодо державної реєстрації фізичною особою підприємцем, дані щодо провадження незалежної професійної діяльності, інформація, отримана в ході комплексної перевірки ділових зв'язків, грошових потоків.
2. Метою обробки Товариством персональних даних уповноваженого представника є:
 - виконання Товариством вимог Закону України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення" від 06.12.2019 р. № 361-IX та інших нормативно-правових актів України стосовно ідентифікації та верифікації представників клієнтів, встановлення їх повноважень, підтвердження особи уповноваженого представника;
 - інформування уповноваженого представника (у т. ч. шляхом залучення третіх осіб) про наявність заборгованості Позичальника, необхідність та порядок її погашення відповідно до умов укладеного Кредитного договору;
 - здійснення Позичальником самозахисту свого цивільного права та права іншої особи від порушень і протиправних посягань.
3. На виконання поставленої мети, надаю свою згоду на:
 - передачу, поширення та надання своїх даних органам державної влади та їх структурним підрозділам, банкам та небанківським фінансовим установам, колекторським компаніям (у зв'язку із відступленням права вимоги або залученням для врегулювання простроченої заборгованості) та іншим установам, організаціям, юридичним та фізичним особам з метою врегулювання простроченої заборгованості Позичальника перед Товариством;
 - транскордонну передачу персональних даних за винятком держав, що не забезпечують належний захист прав суб'єктів персональних даних;

- фіксацію телефонних розмов, листування, їх обробку та подальше зберігання.

4. Я погоджуюсь на використання Товариством з метою комунікації зі мною контактних даних, що були зазначені мною, зокрема, у заяві-згоді уповноваженого представника на взаємодію в рамках врегулювання простроченої заборгованості та/або отримані Товариством від третіх осіб (в тому числі, але не виключно, банків, установ, що забезпечують переказ коштів) та/або законно отримані Товариством з інших джерел. Така комунікація може здійснюватися поштовим зв'язком, електронною поштою, телефонним зв'язком, спеціальними засобами програмного забезпечення, які пов'язані з телефонними номерами (Viber, WhatsApp та інше) та іншими електронними засобами зв'язку.

5. Згода надається на строк, необхідний для досягнення Товариством мети обробки персональних даних, але у будь-якому випадку на строк не менше ніж 5 (п'ять) років з дати завершення договірних та або переддоговірних відносин між Позичальником та Товариством (п. 18 розділу 2 статті 8 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення»).

6. Надаючи документи та іншу інформацію щодо себе Товариству, підтверджую, що я:

- повідомлений про володільця персональних даних;
- про склад та зміст зібраних Товариством моїх персональних даних;
- про включення моїх персональних даних до відповідної бази персональних даних Товариства;
- про свої права, передбачені законом України «Про захист персональних даних»;
- про мету збору персональних даних та третіх осіб, яким передаються персональні дані;
- засвідчую, що склад та зміст персональних даних в повній мірі є відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної цією Згодою мети їх обробки.

7. Я обізнаний та ознайомлений із тим, що Товариство забезпечує належний захист моїх персональних даних у спосіб, визначений чинним законодавством України. Захист персональних даних передбачає заходи, спрямовані на запобігання випадковій втраті, знищенню, незаконній обробці, у тому числі незаконному доступу чи знищенню персональних даних.

8. Я обізнаний та ознайомлений із тим, що Товариство веде облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних уповноваженого представника та доступом до них відповідно до вимог законодавства.

_____ (дата) _____ (підпис уповноваженого представника)

Директору ТОВ ФК «ФІНПАРТНЕР»
площа Соборгна, 12, м. Дніпро, 49000
від _____
(П.І.Б., РНОКПП, реквізити паспорта,
адреса реєстрації уповноваженого
представника Позичальника)

Заява-згода уповноваженого представника на взаємодію в рамках
врегулювання простроченої заборгованості

Я, _____ (ПІБ уповноваженого представника, реквізити паспорта, РНОКПП) (надалі –
уповноважений представник), з метою представництва інтересів Позичальника _____ (ПІБ
Позичальника) під час врегулювання простроченої заборгованості перед ТОВАРИСТВОМ З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ГУРУ» (далі – Товариство) надаю
свою згоду на взаємодію в рамках врегулювання
простроченої заборгованості Позичальника за договором _____ (дата кредитного договору)
№ _____ (номер договору).

Надаю згоду на зберігання, фіксацію телефонних розмов, листування, їх обробку та подальше зберігання,
використання аудіо- та/або відеоматеріалів, що були отримані Товариством під час врегулювання
простроченої заборгованості.

Під час взаємодії погоджуюсь використовувати канали комунікації, обрані Позичальником
під час укладення договору _____ (дата Кредитного Договору) № _____ (номер договору), а саме:

- 1) телефонні переговори за телефонами: _____
- 2) листування: за адресою: _____
- 3) електронне листування _____

У разі зміни контактних даних по мені та будь-якого із каналу зв'язку зобов'язуюсь в 5-ти денний строк
надати Товариству оновлені дані.

Цим підтверджую, що у разі неможливості Товариству встановити взаємодію за допомогою телефонного
зв'язку, вказаного у цій Заяві-згоді зі мною три та більше разів поспіль протягом трьох календарних днів
поспіль, Товариство має право повідомити Позичальника про неможливість встановити зі мною взаємодію
та, в подальшому, отримас право здійснювати взаємодію з приводу врегулювання простроченої
заборгованості безпосередньо з Позичальником.

_____ (дата) _____ (підпис уповноваженого представника)