

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор
ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА»

_____ О.Л. Чернишук
«_08_» _квітня_ 2021р.

КОДЕКС ЕТИКИ

фахівців відділу зі стягнення дебіторської заборгованості

Погоджено

_____ / Ігор Кравчик /	_____ Заступник директора з правових питань
_____ / Покогіло Аліна /	_____ Начальник відділу зі стягнення дебіторської заборгованості
_____ / Роман Лариса /	_____ Менеджер з персоналу

Основні положення

Цей Кодекс етики (надалі за текстом – Кодекс) визначає цінності, принципи та правила професійної поведінки, яких персонал ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» (надалі – Компанія) дотримується і застосовує в межах своїх повноважень.

Стандарти, принципи і правила, викладені в Кодексі, засновані на нормах чинного законодавства України, зокрема, Закони України: «Про Національний банк України»; «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»; «Про споживче кредитування».

Головні цінності Компанії:

- Законність
- Люди
- Якість
- Громадська відповідальність

Ми - Компанія, яка створює стандарти ведення колекторського бізнесу і впроваджує найкращі міжнародні технології і практики роботи з метою досягнення максимального результату. Ми - команда професіоналів, яка володіє практичними навичками ведення колекторського бізнесу і діє на основі етичних, соціальних та правових норм, як щодо Клієнтів, Партнерів, так і споживачів (боржників).

Законність

ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» зареєстрована в установленому законом порядку у формі товариства, установчі документи якого містять дозвіл на здійснення діяльності по поверненню простроченої заборгованості.

ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» спираючись на статтю 237 Цивільного кодексу України та на підставі ст. 1000 Цивільного кодексу України, щодо здійснення представництва між юридичними особами, співпрацює з Клієнтами уклавши Договір доручення, за яким одна сторона (повірений) зобов'язується вчинити від імені та за рахунок другої сторони (довірителя) певні дії, щодо врегулювання питання простроченої заборгованості.

Компанія здійснює обробку персональних даних, в порядку, передбаченому Законом України "Про захист персональних даних". Відповідно до ЗУ «Про споживче кредитування» ст. 25 п.4, абз. 3, Компанія здійснює обробку виключно персональних

даних споживача Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит між Клієнтом та споживачем 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.

ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» володіє необхідним обладнанням, а також спеціалізованим, ліцензійним програмним забезпеченням, яке відповідає вимогам установленим законодавством України та відповідно до ст. 25 ЗУ «Про споживче кредитування» допомагає досягати кращого результату без порушення норм закону і може:

- здійснювати контроль взаємодій зі споживачами Клієнтів з 9 до 20 години;
- здійснювати контроль за кількістю взаємодій, не більше 2 на добу;
- здійснювати контроль функції автоматичного дозвону не більше 30 хвилин на добу;
- виконати деактивацію номерів телефонів третіх осіб, які висловили заборону на здійснення обробки їх персональних даних та відмовились від взаємодії з представником кредитора, тобто Компанією.

Вимоги до співробітників

Засновником, учасником, акціонером, членом правління, директором, головним бухгалтером та будь-яким іншим співробітником Компанії (відповідно до штатного розпису), які здійснюють взаємодію з споживачами Клієнтів (боржниками) не може бути особа, яка має судимість (незняту або непогашену) за злочини проти особистості, злочини в сфері економіки або злочини проти державної влади і громадської безпеки.

Кожен працівник Компанії зобов'язаний ознайомитись та дотримуватись Кодексу етики під підпис у додатку 1.

Конфіденційність інформації

Працівники Компанії дотримуються принципу конфіденційності, що а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу комерційну таємницю, яка охороняється чинним законодавством України або спеціальним чином позначена Клієнтом.

Всі працівники ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» несуть особисту відповідальність за забезпечення конфіденційності інформації, що знаходиться в їх розпорядженні, і гарантують її дотримання співробітниками, що працюють під їх контролем, за допомогою визначення умов в трудових договорах та підписаних угод про конфіденційність.

Фахівці компанії гарантують, що після звільнення протягом 6-ти років з моменту одержання конфіденційної інформації не розголошувати та не використовувати її, вживаючи всіх необхідних заходів для збереження інформації. Працівник звільняється від розголошення інформації лише в тому випадку, якщо її розкриття вимагає закон.

Перша взаємодія з споживачем

Відповідно до ст. 25 п. 2 ЗУ «Про споживче кредитування» у рамках врегулювання простроченої заборгованості, фахівці Компанії під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит повідомляють:

- повне найменування Компанії та Клієнта (яку представляє відповідно до договору доручення), номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- прізвище (псевдонім, за допомогою якого ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію), власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, 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;

- про запис розмови;

- правову підставу взаємодії: *«дзвінок здійснюється на підставі договору доручення, відповідно до ст. 237 ЦКУ. Договір, згідно якому одна сторона має право здійснювати, надавати за дорученням іншої сторони юридичні та інші дії від імені свого Довірителя»;*

- розмір простроченої заборгованості, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

Норми та правила взаємодії

ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА», в межах свої повноважень, гарантує дотримання норм чинного законодавства у врегулюванні простроченої заборгованості відповідно до ЗУ «Про споживче кредитування».

При врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, 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.

Забороняється вводити споживача Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб в оману щодо:

- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

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

- належності юридичних осіб, які здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Забороняється:

- взаємодіяти з власної ініціативи із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

- взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою;

- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється

дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, поштовою адресою або адресою електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, а також 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;

- будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

- вимагати від споживача, 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 це не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

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

- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово,

шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

- проводити особисті зустрічі із споживачем, 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, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія із споживачем, 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 І групи; є неповнолітньою особою.

В процесі виконання зобов'язань Компанії перед Клієнтом, фахівці ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» керуються нормами чинного законодавства та ділового спілкування. Зокрема, заборонені такі дії:

- використання сили, погроз або образи особистої гідності людини;

- використання вульгарної або нецензурної лексики чи фраз, що ображають особисту честь і гідність споживача, а також використання грубого тону розмови;

- використання інших засобів, що мають страхітливий характер;

- переказувати або розголошувати інформацію про заборгованість, третім особам, в тому числі неповнолітнім членам сім'ї позичальника;

- представляти неточну інформацію, що стосується боргу, зокрема, таку, яка встановлює характер, розмір і правовий статус боргу;

- подавати неправдиву інформацію про свій статус, кваліфікацію, досвід або професійні повноваження, зокрема, недостовірну

інформацію про виконання дій нібито від імені іншого колекторського агентства, або ж неправдиву інформацію про кваліфікацію та повноваження в сфері юридичних повноважень;

- будь-яким способом загрозувати або виконувати дії, що мають на меті порушити власність або право на майно.

Ділові відносини з партнерами

Ми приносимо додаткову цінність бізнесу наших партнерів через застосування індивідуального підходу до їх потреб і цілей. Ми готові в найкоротші строки запропонувати найбільш результативні і ефективні рішення.

ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» завжди виконує зобов'язання надані нашим партнерам та Клієнтам, реалізує на практиці принцип взаємної відповідальності, бізнес-етиці і конфіденційності.

Компанія ретельно виконує фінансові розрахунки при здійсненні операцій та гарантує чітку реєстрацію записів і ведення бухгалтерського обліку, що відображають всі фінансові операції.

Наша співпраця з партнерами та Клієнтами відбувається за принципами чесності та прозорості у бізнесі та на взаємовигідній основі. Ми не прийнятні до корупції і не підтримуємо будь-яких форм хабарництва нашими працівниками прямо або побічно.

Компанія контролює та гарантує прозорий процес закупівель, тендерів та вибору ділових партнерів (посередників, підрядників, постачальників).

Конкуренція

Компанія здійснює свою діяльність, дотримуючись принципів вільної конкуренції, лояльності і корпоративної культури.

Заборонено поширення неправдивої інформації або інформації, яка вводить в оману споживача такої інформації, яка стосується діяльності Компанії або інших колекторських компаній.

Ми отримуємо інформацію, що стосується конкурентів, виключно передбаченими законами способами, дотримуючись принципів

галузевої лояльності і позитивної комерційної практики.

Компанія як роботодавець

Ми приділяємо особливу увагу дотриманню та сумлінному виконанню своїх обов'язків роботодавця, встановлених приписами трудового законодавства України.

Ми поважаємо наших співробітників і довіряємо їх професійній думці, чекаючи максимальної ефективності їх роботи.

Ми підтримуємо один одного, розділяючи професійний знання і обмінюючись досвідом їх застосування.

Ми прагнемо виробляти унікальні ідеї для досягнення ефективного співробітництва з нашими партнерами, Клієнтами та споживачами.

Ми дбаємо про репутацію нашої Компанії, кожен працівник ТОВ «ДЕБТФОРТ УКРАЇНА» є носієм іміджу і діє відповідно до принципів Компанії.

Ми створюємо своїм працівникам умови для професійного розвитку, відповідно до навичками і можливостями працівника.

Ми здійснюємо всі необхідні кроки з метою ознайомлення своїх працівників до положень, викладених у цьому Кодексі, і їх дотримання працівниками під час виконання трудової діяльності, в неробочий час, а також після завершення трудової діяльності в Компанії.

Відповідальність

Кожен керівник підрозділу відповідає за виконання Кодексу етики в області своєї відповідальності, за навчання своїх співробітників, а також гарантує розуміння того, що будь-яке порушення положень Кодексу етики неприйнятне.

Працівник, який порушив положення Кодексу етики, підлягає до дисциплінарної відповідальності з можливістю припинення дії трудового договору. У будь-якому випадку, порушник має право бути вислуханим і захистити себе перед накладенням дисциплінарного стягнення.