

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СПОЖИВЧИЙ ЦЕНТР»**

Код ЄДРПОУ 37356833 , 01032, м. Київ, вул. Саксаганського, 133-А

Наказ № 25-О

м. Київ

**Про впровадження Кодексу професійної етики із врегулювання
простроченої заборгованості в компанії
ТОВ «Споживчий Центр»**

НАКАЗУЮ:

Запровадити Кодекс професійної етики із врегулювання простроченої заборгованості (надалі - Кодекс), який розроблено та затверджено на основі чинного цивільного законодавства, законодавства про регулювання ринків фінансових послуг України з метою узагальнення доброчесної комерційної практики стосовно стягнення простроченої заборгованості працівниками компанії ТОВ «Споживчий Центр» (Надалі – Компанії).

Працівники Компанії зобов'язані дотримуватися вимог чинного законодавства України, положень, визначених даним Кодексом, та принципами доброчесної комерційної практики, поваги і дотримання прав та законних інтересів Боржників, стосовно яких здійснюється діяльність по врегулюванню простроченої заборгованості.

Під поняттям Боржник в цьому Кодексі мається на увазі фізична особа, яка має невиконане грошове зобов'язання перед Кредитором, в тому числі поручитель, заставадавець, іпотекодавець, та інші особи, які відповідно до чинного законодавства несуть солідарну чи субсидіарну відповідальність перед Кредитором.

Інші поняття, які використовуються в даному Кодексі, відповідають визначенням, що встановлені чинним законодавством України.

Кодекс професійної етики із врегулювання простроченої заборгованості в компанії ТОВ «Споживчий Центр»

Розділ I. Загальні обов'язки

1. Компанія ТОВ «Споживчий Центр» та її працівники дотримуються наступних принципів та обов'язків:

1.1 використовують персональні дані Боржника, членів його сім'ї та пов'язаних з ним осіб, а також інформацію про заборгованість, процес її стягнення у відповідності до вимог законодавства про захист персональних даних у спосіб та виключно на підставі особистої згоди, наданої Боржником;

1.2 передають (повідомляють) третім особам або роблять доступними для них відомості про Боржника, його прострочену заборгованість, процес її стягнення та інші персональні дані Боржника виключно за умови попередньої згоди Боржника;

1.3 Компанія дотримується, впроваджує та постійно оновлює систему захисту конфіденційної інформації та систему захисту персональних даних Боржників;

1.4 Компанія веде внутрішній облік працівників, які мають доступ до інформації про Боржників. При отриманні працівником Компанії доступу до зазначеної інформації, забезпечує документальне інформування такого працівника під розпис про передбачену положеннями законодавства та внутрішніми розпорядчими документами Компанії відповідальність за розголошення персональних даних Боржників ;

1.5 Компанія відповідає на звернення Боржника щодо розміру та/чи факту наявності заборгованості та питань щодо її стягнення, у строки, встановлені чинним законодавством, але не пізніше тридцяти календарних днів з дня отримання такого звернення;

1.6 Компанія здійснює та зберігає аудіо-записи випадків безпосередньої взаємодії з Боржником або іншими особами, виключно за умови попередження Боржника або інших осіб про проведення такого запису на початку взаємодії;

1.7 Компанія розкриває відомості про Боржника, його заборгованість та процес її стягнення, а також розголошує будь-які інші персональні дані Боржника третім особам виключно за наявності згоди Боржника на це;

1.8 Компанія та працівники Компанії дотримуються принципів добросовісної конкуренції та законодавства про рекламу, законодавства про захист прав споживачів;

1.9 Компанія використовує у своїх рекламних та промо- продуктах виключно об'єктивну інформацію, статистику та відомості, що відповідає принципам добросовісної комерційної практики та не допускає введення контрагентів в оману стосовно способів та наслідків співпраці;

1.10 при прийомі на роботу працівників та в процесі здійснення працівниками трудової діяльності, Компанія приділяє особливу увагу особистим якостям та здібностям потенційних та/або прийнятих співробітників, їх освіті, досвіду, а в разі необхідності – проводить їх навчання та підвищення кваліфікації;

1.11 Компанія запроваджує здійснення внутрішньої перевірки потенційних співробітників на відсутність у них незнятої та непогашеної судимості за скоєння умисного злочину, а також на предмет не перебування особи на обліку з приводу психічної хвороби, алкоголізму та наркоманії, у випадку якщо це передбачено внутрішніми нормативними документами або чинним законодавством;

1.12 Компанія заохочує співробітників до професійної, та етичної поведінки по відношенню до Боржника, що має позитивний вплив на імідж компанії, підвищує ефективність і якість взаємодії з Боржниками та сприяє розбудові цивілізованого ринку врегулювання проблемної заборгованості в цілому;

1.13 Компанія сприяє достатньому рівню обізнаності, та дотримання культурних і етичних норм спілкування своїх працівників із Боржниками.

Розділ II. Принципи здійснення взаємодії із Боржниками

2.1 При здійсненні дій, спрямованих на повернення простроченої заборгованості, Компанія або особа, яка діє від її імені і (або) в її інтересах, зобов'язані діяти сумлінно і розумно, в цілях досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

2.2 Під час комунікації з Боржником дотримуватися наступних правил:

1) на початку розмови назвати прізвище та ім'я співробітника, повідомити назву Компанії, стисло доносити до Боржника мету розмови, встановити особисту ситуацію Боржника, визначити його готовність до взаємодії та всю інформацію, необхідну для планування наступного етапу дій по врегулюванню заборгованості;

2) оформлювати тексти листів, повідомлень, що направляються Боржнику в паперовій формі, та доданих до них документів, чітким, зрозумілим шрифтом достатнього розміру для комфортного читання та усвідомлення змісту;

3) в разі доцільності і можливості брати до уваги прохання Боржника про телефонну розмову у час і місці, зручному для нього;

4) при можливості вести спілкування з Боржником тим співробітником, з якими Боржник ефективно співпрацював раніше або висловлював побажання взаємодіяти.

2.3 Під час організації та здійснення заходів з врегулювання простроченої заборгованості неприпустимим є:

1) вчиняти дії, що ставлять під загрозу життя, здоров'я, честь та гідність фізичних осіб;

2) використовувати силу, насильство, погрози здійснити незаконні або неправомірні дії та/або стосовно Боржника та/або його представників та членів його сім'ї;

3) використовувати нецензурну лексику, а також вчиняти інші подібні дії, що порушують громадський порядок;

4) надавати неправдиву інформацію про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження, за винятком якщо використання псевдоніму визначене внутрішніми документами Компанії;

5) вводити Боржника в оману внаслідок неточності, недостовірності, двозначності, перебільшення, замовчування, перекручування відносно розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості та правових наслідків невиконання грошового зобов'язання Боржником.

6) надавати неправдиву інформацію стосовно наслідків невиконання його зобов'язань;

7) надавати неправдиву інформацію стосовно належності кредитора, суб'єкта колекторської діяльності та/або осіб, які діють від його (їх) імені та в його (їх) інтересах, до правоохоронних органів, органів державної влади або органів місцевого самоврядування;

8) взаємодіяти з Боржником, його представником (представниками), за допомогою засобів телефонного зв'язку, факсимільних, телеграфних, текстових, голосових, електронних і інших повідомлень, переданих по мережах електрозв'язку, в тому числі рухомого радіотелефонного зв'язку, у робочі дні в період з 22:00 до 7:00 години, а у вихідні, святкові та неробочі дні з 20:00 до 8:00 години;

9) взаємодіяти з Боржником, його представником (представниками) шляхом зустрічей за місцем проживання (місцем реєстрації) Боржника у робочі дні в період з 22:00 до 7:00, а у вихідні, святкові та неробочі дні з 20:00 до 8:00 години;

10) взаємодіяти з Боржником, його представником (представниками), у тому числі шляхом зустрічей за місцем проживання (місцем реєстрації) Боржника, а також за допомогою дистанційних засобів зв'язку (телефонного, факсимільних, телеграфних, текстових, голосових, електронних і інших повідомлень, переданих по мережах електрозв'язку, в тому числі рухомого радіотелефонного зв'язку) - загальним числом більше п'яти разів на добу. При цьому, взаємодія за допомогою засобів телефонного зв'язку вважається такою, що відбулась, якщо телефонна розмова з Боржником, його представником (представниками) та/або членами сім'ї Боржника, тривала 30 секунд або більше. Взаємодія, виключним змістом якої є маркетинговий (рекламний) характер і не пов'язана з питаннями врегулювання заборгованості - не вважається взаємодією в даному контексті;

11) будь-яким чином взаємодіяти з третіми особами або розголошувати третім особам інформацію про заборгованість Боржника, процес та наслідки її стягнення (крім випадків взаємодії з адвокатом або іншою уповноваженою особою Боржника), якщо Боржник особисто не надав свою згоду на це в

договорі (в письмовому або електронному вигляді) та в інших випадках, передбачених законодавством;

12) будь-яким чином взаємодіяти з роботодавцем (роботодавцями) Боржника стосовно простроченої заборгованості Боржника, крім випадків, коли Боржник надав на це згоду у письмовій або електронній формі.

III. Контроль за виконанням Кодексу.

3.1. Контроль за виконанням цього Кодексу здійснює Керівництво компанії ТОВ «Споживчий Центр» та визначені відповідальні співробітники.

3.2. Відповідальність працівників Компанії визнається згідно внутрішніх документів та нормативів Компанії.

Директор

ТОВ «Споживчий Центр»

О. В. Холод