

ЗАТВЕРДЖЕНО

*Наказом Директора
Товариства з обмеженою відповідальністю
«ДЕЛЬТА М ГРУП»
№ 15-ВД від «15» липня 2021 року*



ПОЛОЖЕННЯ

**Про взаємодію зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)**

**ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ДЕЛЬТА М ГРУП»**

м. Київ – 2021 рік

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення про взаємодію зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості Товариства з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ГРУП», затверджений Наказом Директора № 15-ВД від «15» липня 2021 року (далі - «Кодекс») являє собою збірник фундаментальних принципів (основ) поведінки фахівців з врегулювання простроченої заборгованості (далі - «фахівці»), заснованих на загальних моральних нормах та у відповідності до чинного законодавства України.

Передбачені цим Кодексом норми прийняті з метою їх неухильного застосування як рядовими фахівцями, так і посадовими особами (якщо такі особи беруть участь в процесі врегулювання простроченої заборгованості (стягнення заборгованості) Товариства з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ГРУП» (далі - «Компанія», «Товариство»), при вчиненні дій, спрямованих на врегулювання простроченої заборгованості (стягнення заборгованості).

Всі без винятку працівники Товариства, які здійснюють безпосередню або опосередковану взаємодію з боржниками, зобов'язуються дотримуватися чинних норм законодавства України, положень цього Кодексу, умов договорів або угод, укладених Товариством із Замовником, з метою досягнення беззастережного і непорушного статусу Товариства з високими моральними стандартами на ринку надання юридичних послуг та послуг зі стягнення заборгованості.

2. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

2.1. Товариство здійснює свою профільну діяльність на ринку надання юридичних послуг в суворій відповідності з чинними правовими приписами нормативно-правових актів України та локальних нормативних актів, прийнятих в межах Товариства.

2.2. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України. З метою забезпечення виконання, зазначеного в цьому пункті принципу в Товаристві впроваджена система охорони інформації та даних, отриманих від Клієнтів

(Замовників), в процесі надання юридичних послуг та послуг зі стягнення заборгованості.

2.3. Обов'язок зберігання конфіденційності отриманої інформації і даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавством, беруть на себе співробітники, візуючи, при прийомі на роботу, відповідний документ.

2.4. Товариство зобов'язане у всіх листах, документах, які призначені для зовнішнього та публічного застосування, а також в промо та рекламних матеріалах, розміщувати виключно правдиву інформацію, ясно і вичерпно, що не викликає сумнівів щодо її смислового наповнення.

3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА

3.1. Кожен працівник Товариства зобов'язаний враховувати, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування в трудових відносинах, так і після їх завершення.

3.2. Кожен працівник повинен:

- брати участь в реалізації цілей Товариства, добросовісно виконуючи свої професійні обов'язки;
- дотримуватися встановлених термінів виконання роботи і пунктуальності;
- дотримуватися загальноприйнятих форми ввічливості в безпосередніх контактах з Боржниками, зовнішніми і внутрішніми Клієнтами і при листуванні;
- намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію і рівень знань;
- проводити роз'яснювальну роботу з Боржниками для виконання останніми своїх обов'язків згідно укладених ними договорів;
- взаємодіяти з членами родини, поручителями, третіми особами Боржника, відповідно до затвердженої Товариством процедури і чинного законодавства України. Взаємодія з третіми особами без письмової згоди боржника допускається винятково в у випадках, визначених чинним законодавством України;
- формувати історії контактів з Боржниками в електронній базі даних;
- приймати вхідні дзвінки від Боржників, які мають прострочену заборгованість;

- чітко виконувати інструкції, настанови і завдання, покладені на нього директором Товариства або уповноваженою ним особою;
- брати участь в діяльності, спрямованою на покращення функціонування та підвищення кваліфікації працівників;
- дотримуватися вимог законодавства України про охорону праці, виконувати зобов'язання, передбачені в колективному договорі (у випадку його наявності) і правилах внутрішнього трудового розпорядку.

4. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З БОРЖНИКАМИ

4.1. Працівники Товариства зобов'язані виконувати всі дії і спілкуватися з Боржниками задля досягнення поставленої мети - погашення Боржником заборгованості, наявної перед Замовником. Досягнення зазначеної в цьому пункті Кодексу мети, цілком пов'язане з неухильним дотриманням Співробітником Товариства вимог чинного законодавства України, а також приписів внутрішніх локальних актів Товариства та морально-етичних норм.

4.2. Кореспонденція, адресована Боржникам, повинна спрямовуватися на адресу його проживання або іншу, відому відповідальній особі Товариства, адресу обов'язково із позначкою «Вручити особисто».

4.3. Вимога до Боржника, щодо сплати, наявної перед Замовником (Клієнтом) Товариства, заборгованості повинна містити правдивий і детальний опис заборгованості (правові підстави для направлення вимоги, структуру заборгованості: розмір основної суми заборгованості, розмір заборгованості за відсотками, розмір штрафних санкцій, дату виставлення вимоги, період, за який виставлено вимогу, у разі якщо вимога стосується довгострокової заборгованості).

4.4. Телефонні переговори з Боржниками можуть здійснюватися співробітниками Товариства в робочі дні з 09:00 до 20:00 години. При цьому, в разі неможливості встановлення працівником Товариства контакту з Клієнтом у вказаний в цьому абзаці час, телефонні переговори з Боржниками можуть здійснюватися в інші дні тижня і час, але винятково за ініціативою Боржника;

4.5. Співробітник Товариства, під час здійснення взаємодії з Боржниками, шляхом проведення телефонних переговорів, зобов'язаний брати до уваги прохання Боржників про необхідність проведення таких переговорів в інший час, за винятком випадків, коли обставини вказують на навмисні, цілеспрямовані дії Боржників, які

мають на меті ухилення від виконання прийнятих боржниками зобов'язань перед Клієнтами (Замовниками) за договорами позики/кредитними договорами.

4.6. Працівник Товариства, під час здійснення взаємодії з Боржниками, шляхом проведення телефонних переговорів зобов'язаний:

4.6.1. Під час першої взаємодії з Боржником, його близькими особами, представником, або спадкоємцем та/або поручителем, або майновим поручителем, або іншою особою, взаємодія з якою передбачена договором та яка надала згоду на таку взаємодію, в рамках врегулювання простроченої заборгованості повідомити:

- найменування Кредитора, своє найменування та адресу (електронну або поштову) для подальшого листування;

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію зі Боржником, або ім'я та індекс особи, яка здійснює взаємодію з Боржником, що дають змогу однозначно ідентифікувати таку особу, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, у випадку якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

- правову підставу взаємодії;

- розмір простроченої заборгованості (суму кредиту, проценти за користування кредитом, комісії та інші платежі, пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, які стягуються при невиконанні зобов'язання за договором або законом. У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, в тому числі до близьких осіб інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише у разі наявності згоди Боржника щодо передачі інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

4.6.2. На початку всіх наступних телефонних переговорів - представитися, назвавши прізвище та ім'я, найменування підприємства, від імені якого він діє, і найменування безпосереднього Кредитора Боржника, мету дзвінка, повідомити про запис розмови, а також повідомити інші відомості, необхідні для коректного здійснення телефонних переговорів і розголошення яких не є порушенням умов угод, укладених Товариством з Замовниками, в частині дотримання режиму конфіденційної інформації;

4.6.3. Під час здійснення телефонних переговорів з Боржниками, працівник Товариства зобов'язаний використовувати коректну, правдиву інформацію, щодо підстав виникнення у Боржників заборгованості за Договорами позики/кредитними

договорами перед Кредитором, структури заборгованості, термінів погашення такої заборгованості.

4.6.4. Також під час здійснення телефонних переговорів з Боржниками, працівник Товариства повинен пояснити Боржнику мету дзвінка, а також надати Боржнику консультацію з будь-яких питань, які пов'язані з виконанням такими Боржниками зобов'язань.

4.7. Працівник Товариства, на вимогу Боржника, його близьких осіб, представника, або спадкоємця, поручителя, або майнового поручителя зобов'язаний протягом п'яти робочих днів, якщо інший строк не встановлений законом, після першої взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію про правові підстави взаємодії, розмір заборгованості та підставу її нарахування особисто або шляхом направлення листа на його адресу (електронну або поштову) або у інший погоджений між працівником Товариства та Боржником спосіб.

4.8. Працівник Товариства не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти Боржником до моменту надання відповідних підтвердних документів та/або здійснювати інформування за допомогою технологій, зазначених вище.

5. ОХОРОНА ІНФОРМАЦІЇ ТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

5.1. Товариство може обробляти виключно персональні дані Боржника, обов'язок з обробки яких покладений на нього законом, а також персональні дані, що містяться у матеріалах та даних, зібраних в процесі взаємодії під час здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

5.2. Товариство забезпечує зберігання таємниці та повну технічну і правову охорону отриманої від Клієнтів (замовників) інформації в зв'язку з веденням переговорів, укладенням та виконанням договорів. Зокрема, Товариство не використовує її з метою, що відрізняються від мети, для якої така інформація була надана, забезпечує її нерозголошення третім особам, якщо тільки таке розголошення не буде потрібно на підставі чинних правових норм (у випадках надання інформації уповноваженим органам державної влади у випадках, передбачених чинним законодавством України).

5.3. Товариству під час здійснення врегулювання простроченої заборгованості забороняється обробляти персональні дані третіх осіб, які не надали згоду на їх

обробку, у тому числі близьких осіб Боржника, а також наступні персональні дані Боржника:

- 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 Боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб Боржника.

5.4. Товариство забезпечує зберігання таємниці та повну охорону персональних даних боржників, відповідно до вимог, встановлених правовими нормами законодавства України, зокрема, Закону України «Про захист персональних даних».

6. НЕПРИЙНЯТНІ ТА ЗАБОРОНЕНІ ПРАКТИКИ

6.1. Товариство, в тому числі особи, які діють від його імені, не повинні застосовувати при виконанні дій, спрямованих на стягнення заборгованості, методи і прийоми, що суперечать положеннями цього Кодексу, умов контрактів або угод, укладених Товариством з Клієнтами, правовим нормам законодавства України та нормам моралі. Зокрема, заборонено:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача (Боржника), 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;
- вводити споживача (Боржника), 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, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача (Боржника), 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 про споживчий кредит;

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

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, 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;

➤ за власної ініціативи взаємодіяти із споживачем (Боржником), 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 у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

➤ взаємодіяти із споживачем (Боржником), 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;

➤ приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

➤ використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача (Боржника), 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 не більше 30 хвилин на добу;

➤ використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу (Боржнику), його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит 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;

➤ будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача (Боржника) 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 близьких осіб споживача (Боржника), 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 про споживчий кредит або законом;

- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача (Боржника), 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 (Боржником) 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 (Боржником), 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 згоду на таку взаємодію.

7. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН

7.1. Внесення змін до законодавства України у сфері стягнення заборгованості, зокрема, ухвалення профільного Закону, обумовлює внесення змін до Кодексу професійної етики фахівців з врегулювання простроченої заборгованості Товариства з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ГРУП». Відтак, з метою забезпечення дотримання актуальних вимог та стандартів надання послуг зі стягнення заборгованості, посадові особи ТОВ «ДЕЛЬТА М ГРУП» доводять до відома інших працівників внесення відповідних змін, шляхом викладення цього Кодексу в новій редакції.

7.2. Цей Кодекс та зміни до нього затверджуються Директором Товариства та вводиться в дію його наказом.

**Директор
ТОВ «ДЕЛЬТА М ГРУП»**



Голуб В. І.