

«Затверджено»

Наказом №5 Директора ТОВ «Центрокредит»

від 13.07.2021 р.

Директор



О.В. Смірнов

ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЦЕНТРОКРЕДИТ»

Ці Правила професійної етики (надалі за текстом – Правила) Товариства з обмеженою відповідальністю «Центрокредит» (надалі за текстом – Товариство) розроблено на підставі чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості та запроваджені з метою встановлення вимог до етичної поведінки співробітників Товариства під час взаємодії з боржниками при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит.

1. Загальні положення

1.1. При здійсненні діяльності з врегулювання простроченої заборгованості Товариство керуються нормами Цивільного кодексу України, Законів України «Про споживче кредитування», «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», відповідними нормативно-правовими актами Національного банку України та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють взаємовідносини сторін при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Дія цих Правил поширюється на: усіх працівників Товариства, які за своїми функціональними обов’язками взаємодіють з боржниками та третіми особами (близькі особи боржника, його представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або інші особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію); залучених Товариством до врегулювання простроченої заборгованості працівників колекторських компаній.

1.4. Ці Правила передбачають, що взаємодія Товариства з боржниками та третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно наступним шляхом:

- безпосередня взаємодія (телефонні переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 09 год. 00 хв. до 19 год. 00 хв. 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;
- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;
- надсилання поштових відправлень з позначкою «вручити особисто» за місцем проживання чи перебування боржника.

1.5. Взаємодія за допомогою засобів зв’язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті боржнику передано інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягується у разі невиконання зобов’язань за договором про споживчий кредит.

1.6. Товариство має право для донесення до боржника інформації про необхідність виконання зобов’язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодія з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству боржником у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит.

Обов'язок щодо отримання згоди третіх осіб на обробку їх персональних даних до моменту передачі таких персональних даних Товариству покладається на боржника.

2. Вимоги щодо взаємодії із боржником та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

2.1. Під час першої взаємодії з 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, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавець, Товариство зобов'язане повідомити:

- повне найменування Товариства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Товариства, який здійснює взаємодію з боржником або його ім'я та індекс; або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;
- правову підставу взаємодії;
- 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 стягаються 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, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди боржника на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

2.2. Дії, що заборонені працівникам Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості:

- вчиняти дії, що посягають на гідність, права, свободи, власність боржника та третіх осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні дії стосовно цих осіб;
- вводити боржника та третіх осіб в оману щодо: розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для боржника, 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 Товариства, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством до безпосередньої взаємодії з боржником, третіми особами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- з власної ініціативи взаємодіяти з боржником або третіми особами у період з 20 год. 00 хв. до 09 год. 00 хв., а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти з боржником, третіми особами більше 2 (двох) разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їх власною ініціативою;
- приховувати інформацію про номер контактного телефону з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення боржнику, третім особам, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- використовувати функцію автоматичного дозвону до боржника, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику або третім особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовуючи 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 боржника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої боржник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених чинним законодавством України;
- вимагати від боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або чинним законодавством України;
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або погрожувати вчиненням таких дій;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти з боржником або його близькими особами, якщо боржник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформленіх підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник.

3. Відповідальність за порушення Правил

- 3.1. Контроль за дотриманням цих Правил покладається на директора Товариства.
- 3.2. У разі порушення вимог цих Правил винні особи можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності в порядку, визначеному чинним законодавством України.
- 3.3. Звернення/скарги на дії працівників Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості розглядаються Товариством в порядку та строки, передбачені чинним законодавством України.