

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ ФАКТОР»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом № 2610/1-ОД

Директора ТОВ «КК Фактор»

від 26.10.2021 р.

Директор



А.В.ЗАПОРОЖЧЕНКО

**Кодекс етики колектора
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ ФАКТОР»**

м. Київ

Розділ I

Загальні положення

1. Кодекс етики колектора Товариства з обмеженою відповідальністю «Колекторська компанія Фактор» (надалі – Кодекс) розроблено з метою впровадження в господарській діяльності Товариства високих стандартів поведінки при здійсненні взаємодії з клієнтами, контрагентами, споживачами (боржниками), іншими особами та учасниками ринку фінансових послуг, що сприятимуть підвищенню якості обслуговування споживачів (боржників) та клієнтів, а також нагляд за їх дотриманням.

2. Зазначений Кодекс ґрунтується на підставах дотримання та виконання Товариством з обмеженою відповідальністю «Колекторська компанія Фактор» (надалі – Товариство/Компанія) вимог чинного законодавства України, а саме Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про захист прав споживачів», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», інших законодавчих та нормативно-правових актах, ділових звичаїв та норм усталеної практики у цій галузі, до колекторських компаній у сфері, споживчого кредитування та надання інших фінансових послуг, зокрема, на стадії та в процесі врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні зазначеної заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3. Кодекс визначає правила (норми) етичної поведінки самого Товариства та його співробітників, зокрема Департаменту збору заборгованості Товариства, і встановлює принципи, якими повинні керуватися в своїй професійній діяльності та під час виконання своїх посадових обов'язків всі співробітники, які перебувають з ним у трудових відносинах. Зазначені принципи направлені на підвищення ефективності роботи та створення позитивної бізнес-репутації Товариства.

4. У цьому Кодексі терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про споживче кредитування», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», інших законодавчих та нормативно-правових актах у цій сфері.

Розділ II

Принципи поведінки по відношенню до клієнтів

1. Товариство зобов'язано здійснювати свою господарську діяльність відповідно до діючих норм чинного законодавства, акцентуючи при цьому увагу правовій охороні споживача (боржника) на кожному етапі відносин з клієнтами.

2. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційної інформації, що складає комерційну таємницю, а також зобов'язується зберігати будь-яку іншу інформацію, що визначається та охороняється діючим законодавством України як таємна, шляхом впровадження та використання у своїй безпосередній діяльності системи охорони інформації та даних, отриманих від клієнтів під час надання колекторських послуг чи в процесі надання інших фінансових продуктів.
3. Товариство має ретельно та уважно виконувати фінансові розрахунки при здійсненні операцій з клієнтами.

Розділ III

Принципи поведінки по відношенню до контрагентів та конкурентів

1. Товариство зобов'язано здійснювати свою господарську діяльність, дотримуючись принципів вільної та добросовісної конкуренції, змагальності, співпраці та корпоративної культури, забезпечуючи своєю дією, реалізацію мети та предмету діяльності, зазначеної в статуті Товариства.
2. Товариство співпрацює з іншими учасниками ринку фінансових послуг з метою зменшення ризику, пов'язаного з виникненням непорядних та шахрайських суб'єктів фінансового ринку.
3. Товариство стосовно контрагентів та конкурентів має уникати наступної практики та дій, а саме: 1) розповсюдження неправдивої, хибної та такої, що водить в оману споживачів інформації стосовно самої Компанії та інших учасників ринку фінансових послуг (вищезазначені принципи стосуються, наприклад рекламних та промо акцій); 2) спонукання контрагентів або клієнтів інших колекторських компаній та агентств до невиконання або неналежного виконання взятих на себе зобов'язань та домовленостей, тощо.

Розділ IV

Принципи поведінки роботодавця по відношенню до працівників

1. Товариство приділяє особливу увагу стосовно дотримання та виконання обов'язків роботодавця, встановлених приписами трудового законодавства.
2. Товариство в межах власних можливостей створює своїм працівникам умови для професійного розвитку відповідно до рівня навичок, вмінь та можливостей працівника.

3. Товариство здійснює всі необхідні кроки з метою ознайомлення своїх працівників з положеннями цього Кодексу, а також їх дотримання працівниками під час виконання трудової діяльності.

Розділ V

Норми поведінки, принципи комунікації та взаємодії працівників Товариства із споживачами (боржниками) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості

1. Кожний працівник Товариства повинен:

- ✓ приймати участь у реалізації мети та предмету діяльності Компанії, сумлінно, компетентно та результативно виконуючи свої професійні та посадові обов'язки;
- ✓ дотримуватися встановлених термінів виконання робіт та пунктуальності;
- ✓ неухильно дотримуватися загальновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими в безпосередніх контактах та спілкуванні з клієнтами, контрагентами, споживачами (боржниками), іншими особами, членами трудового колективу та при діловій переписці з ними. З повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів та приватного життя споживача (боржника) та інших осіб;
- ✓ намагатися підвищувати свою професійну кваліфікацію, рівень знань, вмінь та навичок;
- ✓ дбати про авторитет та позитивну бізнес-репутацію Компанії, що включає дотримання правил етикету, належного зовнішнього вигляду, встановленого внутрішнього службового розпорядку;
- ✓ не допускати ухилення від прийняття рішень та нести відповідальності за свої дії та рішення;

2. **Взаємодія працівника Товариства 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, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:**

2.1. встановлення контакту у період з 09 до 20 години, крім вихідних, святкових та неробочих днів;

2.2. надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівників Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

2.3. надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи;

2.4. проведення особистих зустрічей з 09 до 19 години, за попередньою згодою і домовленістю про місце і час.

3. 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 та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівники Товариства зобов'язані повідомити:

3.1. повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

3.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

3.3. правову підставу взаємодії;

3.4. 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 стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до Закону України «Про споживче кредитування»;

3.5. в разі звернення працівника Товариства 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 споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

4. На вимогу споживача, Товариство зобов'язане протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію (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 договором про споживчий кредит спосіб.

Працівник Товариства не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів.

5. Працівник Товариства повинен здійснювати фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Працівник зобов'язаний попередити співрозмовника про таке фіксування.

Працівник Товариства може здійснювати обробку виключно персональних даних, 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.

Розділ VI

Недозволені та заборонені практики та дії

1. При врегулюванні простроченої заборгованості працівникам Компанії забороняється:

1) 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;

2) вводити споживача, 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 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 Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) взаємодіяти 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, 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;

4) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

5) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону протягом більше 30 хвилин на добу;

6) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються, 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;

7) 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 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;

8) 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 інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

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

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

11) 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;

12) 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;

13) 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.

14) здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- ✓ 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 споживача, його близьких осіб, представника,

спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового

поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

2. Працівник Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство зобов'язане негайно припинити здійснення такої обробки.

3. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

4. З ініціативи кредитодавця, 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 I групи;
- ✓ є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

Розділ VII

Охорона інформації та особових даних

1. Товариство забезпечує зберігання таємниці та повну технічну та правову охорону отриманої від контрагентів інформації під час ведення переговорів, укладення та виконання договорів. Зокрема, не використовує таку інформацію з метою, яка відрізняється від мети для якої така інформація була надана чи стала відомою. Також Товариство забезпечує нерозголошення зазначеної інформації третім особам, окрім випадків розкриття та надання такої інформації передбачених правовими нормами у встановленому чинним законодавством порядку (на підставі рішення суду, адвокатського запиту, вимог правоохоронних органів тощо).

2. Товариство забезпечує зберігання таємниці та охорону особових даних споживачів (боржників), які були надані йому контрагентами (при продажі проблемного боргового портфелю або його передачі на певний період роботи з ним, інших боргових зобов'язань, прав вимоги та фінансових активів) відповідно до вимог, встановлених чинним законодавством України.

Розділ VIII

Відповідальність за порушення Кодексу

1. Порушення працівниками Товариства, принципів та правил етичної поведінки, визначених цим Кодексом, тягне за собою дисциплінарну, адміністративну, кримінальну та матеріальну відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

2. Керівництво Товариства чи його структурного підрозділу у разі виявлення чи отримання повідомлення про порушення норм цього Кодексу в межах своєї компетенції відповідно до законодавства зобов'язані невідкладно вжити заходів щодо припинення виявленого порушення, усунення його наслідків та притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також поінформувати компетентні уповноважені на це правоохоронні органи.

3. Порушення працівниками Товариства, принципів та правил етичної поведінки, визначених цим Кодексом, у межах дисциплінарної відповідальності, прирівнюється до порушення ними норм трудової дисципліни (тобто невиконання або неналежне виконання працівником покладених на нього трудових та посадових обов'язків) та тягне за собою застосування до них зі сторони керівництва Компанії заходів дисциплінарного впливу та стягнень.

3.1. Усі випадки та трудові спори, пов'язані з порушенням норм цього Кодексу розглядаються керівництвом Товариства. У особливо складних випадках або за проханням працівника, дисциплінарний проступок якого розглядається, за рішенням керівника Товариства може бути створена комісія з числа його працівників для розгляду зазначеного випадку або трудового спору у складі не менше трьох осіб.

3.2. Підставою притягнення працівника Товариства до дисциплінарної відповідальності є порушення ним норм, принципів та правил поведінки, встановлених цим Кодексом. У кожному конкретному випадку розгляду дисциплінарного проступку до застосування стягнення керівництвом Компанії або комісією повинні бути встановлені:

- 1) протиправність порушення;
- 2) винність працівника;
- 3) обставини, за яких вчинено порушення;
- 4) ступінь тяжкості вчиненого порушення.

3.3. До застосування стягнення від порушника повинні бути витребувані пояснення в письмовій формі. Відмова працівника дати пояснення не може бути перешкодою для застосування стягнення. Дисциплінарні стягнення застосовуються керівником Товариства безпосередньо за виявленням проступку, але не пізніше одного місяця з дня його виявлення, не враховуючи часу хвороби працівника або перебування його у відпустці.

4. За порушення норм цього Кодексу або надходження скарги пов'язаної з порушенням Кодексу, до працівника можуть бути застосовані як дисциплінарне стягнення так і заходи дисциплінарного впливу:

- 4.1. Зауваження;
- 4.2. Попередження та пояснювальна записка;
- 4.3. Депреміювання;
- 4.4. Догана;
- 4.5. Звільнення.

5. Дисциплінарні стягнення застосовуються Директором Товариства. Наказ про застосування дисциплінарного стягнення із зазначенням мотивів його застосування оголошується працівникові, на якого накладається стягнення, під розписку в триденний строк із моменту видання наказу.

6. Якщо протягом року з дня застосування дисциплінарного стягнення працівник не буде підданий новому дисциплінарному стягненню, то він вважається таким, що не піддавався дисциплінарному стягненню.