

ТОВ «Спеціалізована компанія «ФАРЕС»

01042, м. Київ, вул. Дісона Маккейна 38, оф. 15 у літері «А»

IBAN: UA983510050000026001191814200 в АТ «УКРСИББАНК»;

Код за ЄДРПОУ 33591958;

Тел./факс: (044) 594-53-00



ЗАТВЕРДЖЕНО

Директором

Товариства з обмеженою

відповідальністю

СПЕЦІАЛІЗОВАНА КОМПАНІЯ «ФАРЕС»

16.06.2021 року

О. А. Беревіська



Кодекс етичної поведінки працівників, щодо взаємодії зі споживачами

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Кодекс етичної поведінки працівників, щодо взаємодії зі споживачами (далі – Кодекс) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СПЕЦІАЛІЗОВАНА КОМПАНІЯ «ФАРЕС» (далі – Компанія) розроблений на загальних моральних нормах та на основі ЗУ №4241 «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості». Кодекс являє собою сукупність найважливіших цінностей, принципів, стандартів поведінки та етичних норм, які визначають спосіб формування взаємовідносин між працівниками Компанії так і взаємодії з внутрішніми і зовнішніми клієнтами (Боржниками).

1.2 Цінності, принципи, стандарти поведінки і етичні норми передбачені цим Кодексом прийняті з метою їх неухильного застосування.

2. ЦІННОСТІ ТА НАЙВАЖЛИВІШІ ЕТИЧНІ НОРМИ

2.1 Дотримання цінностей є основою нашої діяльності під час щоденної роботи, невід'ємною частиною сучасної організаційної культури та впливає на наш імідж.

2.2 Загальні етичні норми виражаються у таких цінностях як ДОВІРА, ЗАДОВОЛЕНІСТЬ КЛІЄНТА, ПОСТІЙНЕ УДОСКОНАЛЕННЯ, ПІДПРИЄМЛИВІСТЬ.

3. ЕТИКА ПРАЦІВНИКІВ КОМПАНІЇ

3.1 Дотримання в роботі етичних норм є нашим основним обов'язком. Етичні норми, яких ми дотримуємося у роботі:

- створюємо належну робочу атмосферу і ставимося один до одного з повагою та гідністю;
- заохочуємо один одного підтримувати відкрите та ввічливе спілкування, а також ділитися своїм досвідом,
- запобігаємо мобінгу, домаганням та дискримінації, а також іншим формам нерівного та неадекватного поводження;
- дотримуємося чинних норм законодавства України, положень цього Кодексу, внутрішніх документів Компанії та договорів або угод, укладених Компанією з Замовником;
- уникаємо діяльності, яка суперечить інтересам Компанії і наших Клієнтів;
- вживаємо заходи на користь оптимального балансу між роботою та особистим життям.

4. ЕТИКА У ВІДНОСИНАХ З КЛІЄНТАМИ КОМПАНІЇ

4.1 Дбаємо щоб наші послуги були найвищої якості.

4.2 Прагнемо забезпечити найкраще розуміння інтересів Клієнта.

4.3 Дотримуємося найвищих стандартів обслуговування Клієнта.

4.4 Керуємося обов'язком збереження конкретності та прозорості під час надання інформації.

4.5 Зберігаємо конфіденційність та захищаємо інформацію, яка охороняється законом, включаючи впроваджену систему охорони інформації та даних Клієнтів (Замовників), в процесі надання юридичних послуг та послуг зі стягнення заборгованості.

4.6 Ретельно розглядаємо скарги та звернення.

5. ЕТИКА У ВІДНОСИНАХ З ОТОЧЕННЯМ

5.1. Ми зобов'язані дотримуватися найвищих стандартів у всіх напрямках діяльності Банку. Етичні норми, які представляємо у відносинах з оточенням компанії:

- підтримуємо різні форми соціальних ініціатив, які сприяють розвитку країни та місцевих громад;
- дбаємо про добрі відносини із соціальними партнерами;
- в межах наших можливостей дбаємо про навколишнє середовище;
- ми проти будь-яких корупційних дій.

6. ЗНАЧЕННЯ ЕТИЧНИХ НОРМ ДЛЯ СТВОРЕННЯ ПОЗИТИВНОЇ РОБОЧОЇ АТМОСФЕРИ ТА ІМІДЖУ

6.1. Цінності, принципи, стандарти поведінки та етичні норми, які поширює Кодекс етики, сприяють формуванню позитивної робочої атмосфери, впливають на міжособистісні стосунки та ступінь ідентифікації з цінностями.

6.2. Ми не толеруємо:

- поведінку, яка порушує основні суспільні цінності, правові норми та стандарти належної діяльності;
- дії, що суперечать цінностям та етичним нормам, що можуть мати негативний вплив (стосунки між працівниками компанії або іншими особами, що здійснюють діяльність на користь компанії, стосунки компанії з Клієнтами, позицію компанії у сфері бізнес-діяльності, у тому числі її відносини з навколишнім середовищем).

7. ВИМОГИ ЩОДО ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ІНШИМИ ОСОБАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

7.1. СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

7.1.1 Взаємодія із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена кредитним договором та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

- Телефонні та відеопереговори
(Дозволяється здійснювати з 09:00 до 20:00, за виключенням вихідних, святкових і неробочих днів. Забороняється здійснювати взаємодію більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за власною ініціативою особи).
- Особисті зустрічі
(Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години. При цьому, особа, з якою здійснюється взаємодія, 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 повідомлень
(Через засоби телекомунікації, шляхом використання програмного забезпечення або технологій).
- Надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто"
(За місцем проживання чи перебування особи за попереднім погодженням з керівником).

7.2. ПРАВИЛА ПЕРШОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

7.2.1. Під час першої взаємодії з особою працівник зобов'язаний повідомити:

- Повне найменування кредитора, повне найменування підприємства, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування, прізвище, власне ім'я, по батькові працівника, який здійснює взаємодію з особою.
- 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 стягуються 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 розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

7.2.2. На початку всіх наступних телефонних переговорів працівник компанії зобов'язаний – представитися назвавши прізвище та ім'я, найменування підприємства, від імені якого він діє та 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 компанією з Замовниками (режим конфіденційної інформації).

7.2.3. Працівник Компанії на вимогу Боржника має надати підтверджуючі документи своїх повноважень.

7.3. ОХОРОНА ІНФОРМАЦІЇ ТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.3.1. Компанії та працівникам забороняється 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 Боржника.

7.4. ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ

7.4.1. Працівникам Компанії забороняється здійснювати методи і прийоми, що суперечать положенням цього Кодексу, умов контрактів або угод, укладених Компанією з Клієнтами, правовим нормам законодавства України та нормам моралі, зокрема:

- 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;

- 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 для 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, 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, 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, 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, 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, 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 більше 30 хвилин на добу;

- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, 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 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 інше 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 підтверджених 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.

8. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН

8.1. Внесення змін до законодавства України у сфері стягнення заборгованості, зокрема, ухвалення профільного Закону, обумовлює внесення змін до Кодексу етичної поведінки працівників, щодо взаємодії зі споживачами ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СПЕЦІАЛІЗОВАНА КОМПАНІЯ «ФАРЕС». Відтак, з метою забезпечення дотримання актуальних вимог та стандартів надання послуг зі стягнення заборгованості, посадові особи ТОВ «СК «ФАРЕС» доводять до відома інших працівників внесення відповідних змін, шляхом викладення цього Кодексу в новій редакції.

