

Товариство з обмеженою відповідальністю

«Факторингова компанія «УКРБОРГ»

Адреса: 04073 КИЇВ, КИЇВ 73, проспект Степана Бандери, буд.28А
Код ЄДРПОУ 36633026, р/р UA743003460000026506011468801

«ЗАТВЕРДЖЕНО»



Наказ № 20/07-2021

від 20 липня 2021 року

Директор

А. В. Шалай

ПОЛОЖЕННЯ

про вимоги щодо взаємодії із споживачами

Розділ 1. Загальні положення

Положення містить етичні норми та відповідальність працівників та залучених осіб (надалі - Фахівці), при врегулюванні простроченої заборгованості.

Фахівці повинні дотримуватися впроваджених ТОВ «ФАКТОРИНГОВА КОМПАНІЯ «УКРБОРГ» (надалі- Компанія) високих стандартів поведінки при здійсненні будь-якого виду взаємодії з споживачами, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит (надалі- Споживачі).

Розділ 2. Етичні вимоги у взаємодії із споживачами

2.1 Особисті зустрічі можливі лише за попередньої згодою споживача та виключно з 9:00 до 19:00 години у робочі дні. Місце та час узгоджуються попередньо.

2.2. Телефонні розмови можуть вестися у робочі дні з 09:00 до 20:00 години. У випадку неможливості контакту з боржником у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися у інші дні та/або години за ініціативою останнього.

2.3. Кожна взаємодія фіксується з попереднім повідомленням про фіксування споживача;

2.4. Розмову необхідно провадити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.

2.5. Частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше 2 контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу;

2.6. Розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.

2.7. Забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України та положень Компанії.

2.8. Кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання або іншу адресу, за якою вона може його знайти, у закритому конверті з позначкою «Вручити особисто».

2.9. Перший заклик до сплати повинен містити повне найменування Компанії, своє ім'я, номер телефону та електронну пошту, підставу взаємодії, ретельний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.

2.10. На вимогу боржника після першої взаємодії надати документи, що підтверджують інформацію зазначену у пункті 2.9 у строк до п'яти робочих днів.

2.11. Здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, проте окрім інформації: 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.

2.12. Фахівці повинні діяти сумлінно в ході виконання зобов'язань, взятих на себе.

Розділ 3. Неприпустимі дії

3.1. Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.

3.2 Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого тону розмови.

3.3. Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.

3.4. Розголошення інформації про заборгованість, а також про перебіг дій не уповноваженим особам.

3.5. Надання неправдивої інформації, що стосується боргу, а саме: розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості,

3.6. Надання неправдивої інформації, що стосується наслідків, що настануть для споживача, 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.

3.7. Надання неправдивої інформації, щодо належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, уповноваженого представника (колекторської компанії), фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, до безпосередньої взаємодії із споживачем, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування

3.8. Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження.

3.9. Висловлювання у будь-який спосіб погроз або виконання дій, що мають на меті порушити право власності на майно.

3.10. Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

3.11. 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.

3.12. Вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача.

3.13. Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом

3.14. 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.

3.15. Проводити особисті зустрічі із споживачем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою.

3.16. Покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості.

3.17. З моменту отримання документів, взаємодіяти з особою, яка:

- 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.

Розділ 4. Відповідальність за недотримання і невиконання положень

4.1. Кожен фахівець компанії повинен бути повідомлений про положення з етичної поведінки при взаємодії із споживачами.

4.2 У разі порушення правил положення фахівці несуть відповідальність згідно з чинним законодавством і внутрішніх наказів компанії.

Контроль за дотриманням правил і стандартів зобов'язані здійснювати керівники відповідних підрозділів та відповідальні особи.

Розділ 5. Заключні положення

5.1 Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Директором Компанії.

5.2. У випадку, якщо норми цього Положення суперечать вимогам Статуту Компанії, пріоритетними є положення Статуту.