

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом № 2-П

Директора ТОВ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ»

від 26.01.2022 р.

_____Л.О. Наумова

**ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ»

(вимоги щодо етичної поведінки)

Ці Правила професійної етики (надалі за текстом – «Правила») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ ЕКСПО-КАПІТАЛ» (надалі за текстом – «Товариство») Розроблено на підставі чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості та мають на меті впровадження в діяльності Товариства єдину систему критеріїв, стандартів, орієнтирів та вимог до етичної поведінки співробітників Товариства під час їхньої взаємодії з Боржниками при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит.

Терміни та визначення, що вживаються в цих Правилах:

Боржник – клієнт Товариства, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 Закону України «Про споживче кредитування».

Договір про споживчий кредит – договір про надання коштів на умовах споживчого кредиту або інший договір, укладений між Товариством та Боржником.

Треті особи – 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.

Інші терміни в цих Правилах вживаються відповідно до визначень, наданих в чинному законодавстві України.

1. Загальні положення

1.1. При здійсненні діяльності з врегулювання простроченої заборгованості Товариство керується 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, що регулюють взаємовідносини сторін при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Норми цих правил не відміняють і не замінюють положень законодавства, затверджені на виконання чинного законодавства України щодо захисту прав споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості і конкретизують його.

1.3. Дія Правил поширюється на:

- усіх працівників Товариства, які за своїми функціональними обов'язками взаємодіють з Боржниками та Третіми особами;
- залучених Товариством до врегулювання простроченої заборгованості працівників колекторських компаній;
- відносин, що виникають або існують після їх затвердження.

1.4. Взаємодія Товариства з Боржниками та Третіми особами при врегулювання простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1.4.1. Безпосередньої взаємодії (telefonні та відео переговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливо виключно з 9 до 18 години, за умови що особа, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, є 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;

1.4.2. Надання текстових. Голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

1.4.3. Надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи Боржника.

1.5. 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 користуванням 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.

1.6. Товариство має право для донесення до Боржника інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству Боржником у процесі укладання, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких персональних даних Товариству покладається на Боржника.

2. Принципи здійснення взаємодії

2.1. При здійсненні взаємодії з Боржниками та Третіми особами під час врегулювання простроченої заборгованості Товариство діє сумлінно і розумно задля досягнення ефективного співробітництва та пошуку компромісу.

2.2. Під час першої взаємодії в рамках врегулювання простроченої заборгованості 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. 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 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, 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.

2.3. Працівникам Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості, заборонено:

2.3.1. Здійснювати дії, що зазіхають на особисту 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 (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2.3.2. Вводити Боржника, Третіх осіб в оману щодо:

А) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Боржника, Третіх осіб 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, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах Товариством до безпосередньої взаємодії Боржником, третіми особами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

2.3.3. із власної ініціативи взаємодіяти з Боржником або Третіми особами у перед з 20.00 до 9.00 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

2.3.4. взаємодіяти з Боржником, Третіми 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;

2.3.5. 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;

2.3.6. використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до Боржника, Третіх осіб протягом 30 хвилин на добу;

2.3.7. 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, 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;

2.3.8. 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 законом;

2.3.9. вимоги від 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 закон;

2.3.10. вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Боржника, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погоджувати вчинення таких дій;

2.3.11. вимагати погашення заборгованості в іншій спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

2.3.12. за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти з Боржником або його близькими особами, якщо Боржник письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтверджених документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

2.3.13. проводити особисті зустрічі з Боржником, Третіми особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

2.3.14. будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Боржником договору про споживчий кредит з особами (крім Боржника, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3. Відповідальність за порушення Правил

3.1. Контроль за дотримання цих правил покладається на керівника Товариства.

3.2. У разі порушення вимог цих правил винні особи можуть бути притягнуті до дисциплінарної відповідальності в порядку, визначеному чинним законодавством.

3.3. Звернення/скарги на дії працівників Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості розглядаються Товариством в порядку та строки, передбачені чинним законодавством України.