

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ТОВ «КРЕДИТЕКСПРЕС ЮКРЕЙН
ЕЛ.ЕЛ.СІ.»



Ольга ЧЕРНИШУК

ПОРЯДОК

взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої
заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)
(нова редакція)

Київ
2025

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Мета політики:

Положення щодо взаємодії зі споживачами, здійснення діяльності щодо роботи із простроченою заборгованістю (далі — Політика) розроблена з метою впровадження етичних стандартів поведінки співробітників (надалі за текстом — Співробітники) **ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТЕКСПРЕС ЮКРЕЙН ЕЛ.ЕЛ.СІ.»** (надалі за текстом — Компанія) під час виконання своїх посадових обов’язків, що відповідають вимогам чинного законодавства України.

Основним завданням Політики є дотримання Співробітниками вимог чинного Законодавства України у сфері стягнення заборгованості при встановленні будь-яких відносин з клієнтами, контрагентами чи третіми особами.

Політика розроблена згідно з Конституцією України, Законом України «Про банки і банківську діяльність», Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про інформацію», Закону України «Про захист персональних даних» а також Цивільним, Господарським, Кримінальним кодексом України та іншими нормативно-правовими актами та відповідає цілям Компанії.

Політика встановлює Правила роботи та поведінки Співробітників (далі — Правила) при виконанні своїх посадових обов’язків та відповідальність за недотримання встановлених Правилами вимог.

1.2 Терміни, що вживаються:

— **Дії із стягнення простроченої заборгованості** — низка фактичних та юридичних дій, що виконуються співробітниками Компанії з метою отримання кредитором чи Контрагентом за договором, що уповноважив Компанію на стягнення простроченої заборгованості, заборгованості від осіб, в яких наявне невиконане зобов’язання.

— **Боржник** — юридична чи фізична особа, що є стороною правовідносин і взяла на себе зобов’язання вчинити певну дію на користь іншої сторони та не виконала його в належний спосіб.

— **Кредитор** — фізична або юридична особа, яка має підтверджені належним чином майнові вимоги до боржника.

— **Контрагент** — одна із сторін договору у цивільно-правових відносинах.

— **Безпосередній контакт** — контакт співробітника з боржником, контрагентом, кредитором чи іншою особою шляхом використання засобів телефонній, інтернет-ресурсів, кореспонденції чи в інший спосіб.

— **Безпосередній метод** — це прямий вплив на самого клієнта за допомогою пропозицій, порад, умовлянь, а також раціональних дискусій з метою залучення його до формування й прийняття рішень та наступних дій.

2. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПРАВИЛ РОБОТИ

2.1. Співробітники Компанії при виконанні своїх посадових обов'язків зобов'язані дотримуватись положень цієї Політики, вимог чинного Законодавства України та загальноприйнятих етичних правил поведінки, усвідомлюючи свою діяльність як зобов'язання до застосування найвищих стандартів у роботі та у взаємодії із боржниками, кредиторами та контрагентами Компанії, що підтверджуватиме позитивну ділову репутацію Компанії.

2.2. Співробітники Компанії належним чином, з належною старанністю, виконують функціональні обов'язки та вчиняють дії із стягнення простроченої заборгованості боржників та приділяють особливу увагу дотриманню вимог чинного законодавства України щодо дотримання законодавчих вимог у взаємодії з боржниками.

2.3. Співробітники Компанії дотримуються принципу збереження конфіденційності інформації, що стала відомою під час виконання посадових обов'язків та становить комерційну таємницю, а також зобов'язані зберігати та утримуватись від поширення будь-якої іншої таємної інформації, отриманої під час здійснення дій із стягнення простроченої заборгованості від боржників, кредиторів та контрагентів Компанії чи інших співробітників Компанії.

2.4. Обов'язок збереження конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять комерційну таємницю, або інший вид таємниці, охорона якої передбачена законодавчо, не обмежується у часі. Працівники Компанії зобов'язані утримуватись від поширення конфіденційної інформації, що стала відомою у зв'язку із виконанням посадових обов'язків, незалежно від наявності трудових відносин із Компанією.

2.5. Співробітники Компанії при виконанні посадових обов'язків та Компанія загалом, зобов'язані у всіх листах, рекламних матеріалах, акційних пропозиціях та документах, що застосовуються для публічного застосування, розміщувати виключно достовірну та правдиву інформацію, яка чітко та зрозуміло висвітлює

її зміст, не викликає сумнівів щодо її змістовного наповнення та не викликає подвійного трактування.

2.6. Співробітники Компанії беруть до уваги та усвідомлюють, що їхня етична поведінка має вирішальний вплив на репутацію Компанії, а також безпосередньо на їхні як професійні так і особисті успіхи, як під час перебування у трудових відносинах, так і після їх завершення.

2.7. Співробітники Компанії зобов'язані:

- дотримуватись встановленого трудового режиму Компанії;
- сумлінно виконувати свої посадові обов'язки;
- дотримуватись встановлених строків виконання покладених функцій;
- дотримуватись вимог законодавства України, цієї Політики та Політики Компанії;
- дотримуватись встановлених вимог контрагентів;
- виконувати затверджені Правила Компанії;
- приймати участь у реалізації мети Компанії;
- дотримуватись загальноприйнятих норм ввічливості під час безпосереднього контакту;
- нести відповідальність за порушення встановлених Правилами вимог;
- підвищувати свою фахову кваліфікацію та рівень знань;
- перед прийомом на роботу, пройти інформаційне навчання та атестацію щодо правил та вимог законодавства під час роботи з особами, в яких наявна заборгованість. Проходити таку атестацію кожних 3 місяці.

3. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ ЩОДО ПРАВИЛ РОБОТИ З ОСОБАМИ, В ЯКИХ НАЯВНА ПРОСТРОЧЕНА ЗАБОРГОВАНІСТЬ

3.1. Компанія та співробітники зобов'язані толерантно використовувати безпосередній метод під час безпосередньої взаємодії з боржником, кредитором, контрагентом чи іншими особами з метою досягнення максимально ефективного результату такої взаємодії для виконання цілей Компанії.

3.2. Співробітники Компанії зобов'язані надавати правдиву інформацію щодо підстав їхньої взаємодії з боржником, розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що можуть настати у випадку невиконання зобов'язань боржником.

3.3. Співробітникам Компанії під час взаємодії з боржником зобов'язані утримуватись від використання прямого примусу у вигляді погроз, в тому числі

щодо використання сили, покарання чи в інший спосіб, що може завдати шкоди честі та особистій гідності людини, а також неприпустимим є використання нецензурної лексики, грубого тону чи фраз, що можуть завдати образи честі та особистій гідності людини.

3.4. Співробітники Компанії зобов'язані при першій взаємодії з третьою особою уточнити згоду на подальшу взаємодію з такою особою.

3.5. Співробітники Компанії зобов'язані здійснювати взаємодію з боржниками в межах часу не раніше 9 години 00 хвилин та не пізніше 20 години 00 хвилин, а проведення особистих зустрічей можливо виключно з 9 години 00 хвилин до 19 години 00 хвилин робочого дня.

3.6. Співробітники Компанії при спілкуванні з боржниками за основу розмови використовують розроблені та узгоджені сценарії розмови, та дотримуються рекомендацій щодо взаємодії уповноважених керівників груп.

3.7. Співробітникам Компанії категорично забороняється вчиняти чи запроваджувати в діяльність Компанії наступні дії:

- 1) взаємодіяти з боржником та/або з третіми особами більше ніж двічі за добу, за винятком випадків додаткової взаємодії за власною ініціативою боржника;
- 2) вводити в оману боржника та/або третіх осіб щодо розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що можуть настати;
- 3) використовувати силу, погрози покарати або так чи інакше нанести образу особистій гідності людини;
- 4) вчиняти дії або погрожувати вчиненням дій, що завдають шкоду репутації, в тому числі діловій репутації боржника, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя;
- 5) вимагати погашення простроченої заборгованості в інший спосіб, ніж встановлено договором чи законом;
- 6) за власної ініціативи взаємодіяти із боржником або його близькими особами, у випадку надання боржником належного письмового підтвердження представництва його інтересів щодо врегулювання простроченої заборгованості через представника;
- 7) розголошувати чи поширювати інформацію про заборгованість осіб та щодо дій, які вчиняються чи будуть вчинятися щодо них з метою погашення заборгованості, не уповноваженим третім особам, в тому числі членам родини боржника, що не досягли повноліття;

- 8) у випадку встановлення втрати, тимчасової втрати дієздатності, обмеження дієздатності чи недієздатності осіб в силу закону, та за умови надання нею належних підтвердних документів щодо такої недієздатності (особі встановлено інвалідність I групи та/або особа є неповнолітня чи перебуває на стаціонарному лікуванні у закладах охорони здоров'я) стягувати заборгованість з таких осіб.
- 9) розголошувати конфіденційну інформацію про боржника чи третіх осіб;
- 10) вести обробку персональних даних третіх осіб, без надання на згоди на таку обробку;
- 11) приховувати інформацію про контактний номер телефону, з якого здійснюється дзвінок та/або надсилається повідомлення боржнику та/або третій особі;
- 12) безпосередньо взаємодіяти з боржниками починаючи з 20 години 00 хвилин дня і до 9 години 00 хвилин, а особистих зустрічей з 19 години 00 хвилин до 9 години 00 хвилин, наступного робочого дня;
- 13) безпосередньо взаємодіяти з боржниками у вихідні та святкові дні.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ПОВЕДІНКИ ТА ПРАВИЛ РОБОТИ З ОСОБАМИ, В ЯКИХ НАЯВНА ЗАБОРГОВАНІСТЬ

- 4.1. Політика є обов'язковою до виконання всіма співробітниками Компанії.
- 4.2. Відповідальність за недотримання Політики співробітниками Компанії покладена на Відділ з підбору та навчання персоналу, Керівників груп та Керівника підрозділу.
- 4.3. За невиконання Політики, відповідні особи несуть відповідальність згідно чинного законодавства та внутрішніх документів Компанії.