

КОДЕКС ЭТИКИ
ООО ПКО «Партнер Инвест Финанс»
Редакция № 1

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс этики Общества с ограниченной ответственностью Профессиональной коллекторской организации "Партнер Инвест Финанс" (далее-Общество) устанавливает стандарты и правила деятельности по возврату просроченной задолженности (совершения действий, направленных на возврат задолженности), которую осуществляют Общество, а также принципы взаимодействия с должниками в процессе совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности. Для целей настоящего Кодекса должником является физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

1.2. Положения настоящего Кодекса обязательны для всех сотрудников Общества.

1.3. Стандарты, правила и принципы, изложенные в настоящем Кодексе, основаны на нормах действующего законодательства Российской Федерации, в частности, устанавливающих обязательные требования при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату просроченной задолженности.

2. Требования к членам органов управления и работникам Общества

2.1. Учредителем, участником, членом совета директоров (наблюдательного совета), членом коллегиального исполнительного органа, единоличным исполнительным органом Общества не может являться лицо:

1) имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности;

2) в отношении которого не истек срок, в течение которого лицо считается подвергнутым административному наказанию в виде дисквалификации.

2.2. Работником Общества, осуществляющим взаимодействие с должниками – физическими лицами, а также с представителями – физическими лицами должников – юридических лиц, не может являться лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности.

3. Общие стандарты и правила деятельности Общества и его сотрудников.

3.1. Общество обязано осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, положениями настоящего Кодекса, ратифицированными в установленном порядке международными правовыми актами, которые применимы к деятельности по возврату просроченной задолженности и не противоречат законодательству Российской Федерации.

3.2. Общество обязано обеспечить высокий уровень профессионализма своих работников и принимать на работу преимущественно лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг, услуг страхования. Общество обязано обеспечивать регулярное и своевременное обучение, а также повышение квалификации своих работников.

3.3. Общество обязано разработать и утвердить:

- базовые алгоритмы, по которым работникам Общества допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах, базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- шаблоны телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- шаблоны уведомлений на бумажном носителе, направляемых должникам.

Общество должно использовать только утвержденные базовые алгоритмы взаимодействия и шаблоны.

3.4. Обществу запрещается использовать в своем наименовании или наименовании своих подразделений официальные наименования государственных органов и органов местного самоуправления, включая аббревиатуры, которые могут ввести должника в заблуждение относительно полномочий члена Ассоциации или его структурного подразделения (например, РОВД, МВД, УВД, УМВД, ОМВД и т. п.). Обществу запрещается использовать в своем наименовании или наименовании своих подразделений сведения, которые могут оказывать психологическое воздействие на должников и/или могут быть восприняты должниками как угроза причинения вреда.

3.5. Сотрудникам Общества категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. Сотрудникам Общества запрещается вводить должников в заблуждение путем использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств

и т. п.). Сотрудникам Общества запрещается вводить должников в заблуждение, представляясь работником / представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

3.6. Общество обязано соблюдать количественные ограничения, предусмотренные законодательством РФ для взаимодействия с должниками и иными лицами, а также ограничения по времени взаимодействия.

4. Стандарты и правила работы с информацией

4.1. В процессе осуществления своей деятельности Общество обязано предоставлять своим клиентам и должникам достоверную информацию о себе и своей деятельности, при взаимодействии с должником Сотрудник Общества обязан полностью называть наименование Общества. Введение клиентов и должников в заблуждение не допускается.

4.2. Общество имеет право искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешенным законом способом. Поиск и использование иных данных должника, не предоставленных им при заключении и (или) исполнении соглашения, из которого возникла просроченная задолженность, возможны при наличии согласия должника, полученного от него, в том числе, при заключении такого соглашения. Общество имеет право обрабатывать, хранить и использовать информацию, которую должник сделал общедоступной путем размещения ее для ознакомления неопределенным кругом лиц (в том числе в информационно-коммуникативной системе «Интернет»), при этом использование и раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющий частную жизнь должника, не допускается.

4.3. Общество обязано обеспечивать защиту сведений, составляющих коммерческую, служебную тайну, и иных сведений, защита которых предусмотрена законом.

4.4. Общество обязано обеспечивать конфиденциальность информации, связанной с заключением и исполнением договора с кредитором; переданной ему кредитором; полученной или ставшей ему известной в ходе осуществления деятельности по возврату задолженности.

4.5. Общество обязано обеспечивать сохранность и конфиденциальность персональных данных - т. е. любой информации, относящейся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), полученных от клиентов и/или должников клиентов.

Под обеспечением сохранности и конфиденциальности информации в рамках настоящего

Кодекса понимается обеспечение Обществом защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

4.6. Программное обеспечение, оборудование и информационные системы Общества, предназначенные для осуществления его деятельности по возврату задолженности должников, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

4.7. Общество обязано заключить соглашение о конфиденциальности с каждым работником, имеющим доступ к информации о должнике и его задолженности, при этом положения такого соглашения о конфиденциальности могут быть выполнены в виде отдельного раздела / пункта трудового договора, заключенного с работником, или должностной инструкции, с которой работник должен быть ознакомлен под роспись.

5. Стандарты и правила взаимодействия Общества с клиентами.

5.1. Основаниями, по которым Общество имеет право осуществлять деятельность по возврату задолженности, являются: приобретение прав требования к должнику на основании договора об уступке права требования (цессии), заключенного с кредитором должника, а также предоставление клиентом полномочий по возврату задолженности должника перед клиентом.

5.2. Общество обязано сообщать клиенту информацию о ходе выполнения поручений клиента / оказания услуг, своевременно предоставлять отчеты о ходе выполнения поручения / оказания услуг в порядке, предусмотренном договором с клиентом.

5.3. В случае если договором, заключенным Обществом с клиентом, предусмотрена возможность получения Обществом денежных средств от должника на свои счета, Общество обязано уведомлять клиента о получении денежных средств от должника, а также и перечислять денежные средства на указанные клиентом счета в порядке, предусмотренном договором.

Получаемые Обществом от должников денежные средства должны зачисляться на отдельный банковский счет, если иное не предусмотрено договором, заключенным с клиентом. При возникновении угрозы несостоятельности (банкротства) Общества оно должно немедленно перечислить полученные от должников денежные средства клиенту.

6. Стандарты и правила взаимодействия Общества с должниками – физическими лицами

6.1. При осуществлении действий, направленных на возврат задолженности должников, Общество обязано действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником работник Общества обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.

6.2. Общество обязано осуществлять взаимодействие с должником способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Общество обязано обеспечить возможность должнику и (или) его представителю по их требованию взаимодействовать с Обществом.

6.3. При взаимодействии с должником работники Общества не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник Общества обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

6.4. При взаимодействии с должником работники Общества независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Кодексом и внутренними стандартами деятельности по взысканию, утвержденными Обществом.

6.5. Работники Общества обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- с несовершеннолетним лицом,
- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.
- иными, запрещенными законодательством, лицами

6.6. Не допускается разглашение информации о задолженности, персональных данных третьим лицам, в т. ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

6.7. Общество или его работники не имеют право создавать у должников и иных лиц впечатление, что они действуют в качестве органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностных лиц указанных органов либо по их поручению.

6.8. Общество обязано предоставлять должникам информацию о размере и структуре

задолженности должника, о наименовании кредитора, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено.

6.9. Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.

6.10. Общество обязано обеспечить, чтобы при взаимодействии с должником работник Общества сообщал должнику свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование Общества, а также наименование клиента, перед которым у должника имеется задолженность.

При этом работнику Общества запрещается использовать вымышленные имена или псевдонимы. Общество обязано указывать свое наименование, наименование клиента, а также адрес и телефон для связи в корреспонденции, отправляемой должнику в бумажной форме. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия с должником или третьим лицом работник Общества обязан сообщить должнику о ведении аудиозаписи.

6.11. Общество при получении письменного требования должника о предоставлении информации и документов, подтверждающих его полномочия на совершение действий, направленных на возврат задолженности должника, при наличии данных, позволяющих идентифицировать последнего, рекомендует должнику обратиться к кредитору (первоначальному кредитору) за получением требуемой информации и документов.

В случае если должник повторно обращается с соответствующим требованием, то Общество обязано предоставить должнику информацию и копии документов, подтверждающих полномочия Общества на совершение действий, направленных на возврат задолженности должника.

Указанные документы могут быть представлены в виде копий первой и последней страниц соглашения, заключенного с клиентом Общества, на основании которого клиент предоставил Обществу полномочия по возврату задолженности должника, либо договора уступки прав требования (цессии), на основании которого первоначальный кредитор должника уступил право требования к нему Обществу, либо выписки из указанных договоров, а также выписки из соответствующего реестра должников с данными должника, являющегося приложением к соответствующему соглашению / договору, если такое представление не повлечет раскрытия информации, относящейся к конфиденциальной в соответствии с внутренними актами Общества или клиента Общества или соглашением, заключенным между ними.

6.12. Общество при направлении должнику уведомлений на бумажном носителе имеет право вносить в них информацию о том, что по всем вопросам, связанным с проверкой соблюдения Обществом законодательства РФ в процессе осуществления им деятельности по возврату просроченной задолженности, должник имеет право обратиться в Общество. При этом текст таких уведомлений должен соответствовать требованиям, установленным законодательством РФ.

6.13. Общество обязано обеспечить техническую настройку принадлежащего ему оборудования и программного обеспечения, используемого для взаимодействия с должниками и третьими лицами, позволяющие закрепить установленные законодательством РФ ограничения на взаимодействие (количественные ограничения, а также ограничения по времени осуществления взаимодействия).

6.14. Обществу запрещается осуществлять взаимодействие с должником с частотой, отличной от установленной законодательством РФ, за исключением случаев, когда между кредитором и должником достигнуто соглашение, предусматривающее повышенную частоту взаимодействия. Указанное в настоящем пункте соглашение может быть достигнуто с должником в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

6.15. Направленное на возврат просроченной задолженности должника взаимодействие с третьими лицами может осуществляться в порядке, установленном законодательством РФ. Работники Общества обязаны прекращать взаимодействие с третьим лицом в случае, если установлено, что такое третье лицо не связано с должником, а также в случае, если третье лицо в любой форме выражает несогласие на осуществление взаимодействия с ним. При этом Общество обязан обеспечить исключение контактных данных такого третьего лица из базы данных Общества для взаимодействия с должником.