



**Кодекс професійної етики  
«Агенції комплексного захисту бізнесу «Дельта М»**

**м. Київ - 2009**

## **Розділ I. Загальні положення**

### Стаття 1.

Кодекс професійної етики колектора (надалі – Кодекс) визначає правила (норми) етичної поведінки працівника колекторської компанії «Дельта М» та встановлює принципи, якими повинні керуватися у своїй професійній діяльності працівники представництв, філій колекторської компанії «Дельта М». Вказані правила та принципи базуються на нормах чинного в Україні законодавства та відповідають загальноприйнятим нормам моралі та звичаям ділового обороту, а також усталеним міжнародним стандартам колекторської діяльності.

### Стаття 2.

Усі колекторські компанії – представництва, філії «Агенції комплексного захисту бізнесу «Дельта М» повинні керуватися у своїй діяльності нормами чинного в Україні законодавства та положеннями даного Кодексу. Кожен працівник представництва, філії колекторської компанії «Дельта М», - повинен вживати необхідних заходів щодо відповідності його діяльності етичним вимогам, визначеним цим Кодексом. Для інших колекторських компаній та їх працівників положення Кодексу носять рекомендаційний характер.

## **Розділ II. Принципи здійснення колекторської діяльності.**

### Стаття 3.

Колекторська діяльність – сукупність фактичних та юридичних дій, спрямованих на добровільне погашення дійсної підтверженої заборгованості боржником кредитором. Колекторська діяльність здійснюється колекторською компанією на підставі договору або іншої домовленості з кредитором. Колекторська діяльність здійснюється виключно в межах визначених чинним в Україні законодавством із застосуванням принципів та методів, що не суперечать нормам Конституції України та інших нормативно-правових актів.

### Стаття 4.

Колекторською компанією за цим Кодексом може бути будь-яка юридична особа, що зареєстрована належним чином у встановленому порядку, має право здійснювати господарську діяльність в сфері надання послуг та відповідає усім іншим вимогам чинного в Україні законодавства. Фізичні особи мають право на здійснення колекторської діяльності виключно на підставі трудових або інших цивільно-правових договорів, укладених з колекторською компанією.

### Стаття 5.

Колекторська діяльність здійснюється на професійній основі колекторськими компаніями за винагороду, розмір та порядок сплати якої встановлюється договором або іншою домовленістю з кредитором, в інтересах якого здійснюється колекторська діяльність.

#### Стаття 6.

Підставою для здійснення колекторської діяльності є договір або інша домовленість укладена колекторською компанією із кредитором. У випадках, прямо передбачених чинним в Україні законодавством, право на здійснення колекторської діяльності в колекторській компанії виникає з моменту отримання останньою належно оформленої довіреності на представництво інтересів кредитора.

#### Стаття 7.

Договір на здійснення колекторської діяльності укладається безпосередньо між колекторською компанією та кредитором у простій письмовій формі, якщо інше не передбачено чинним в Україні законодавством або окремою домовленістю сторін. Договір повинен містити всі умови, визначені законодавчо як істотні для такого виду договорів.

#### Стаття 8.

При здійсненні колекторської діяльності колекторська компанія має додержуватись принципів законності, професійності, доцільності, чесності, добросовісності та моральності. Колекторська компанія здійснюючи колекторську діяльність має утримуватись від будь-яких дій, що суперечать вказаним принципам та можуть нанести шкоду власній діловій репутації компанії, репутації Агенції «Дельта М» або колекторського бізнесу в Україні в цілому.

### **Розділ III. Форми здійснення колекторської діяльності.**

#### Стаття 9.

Колекторські компанії мають право самостійно на власний розсуд обирати форми та методи здійснення господарської діяльності, якщо це не суперечить положенням даного Кодексу та/або нормам чинного в Україні законодавства.

#### Стаття 10.

Встановлення контакту з боржником з метою інформування останнього про наявність заборгованості, її розмір, порядок та строки її погашення тощо може здійснюватись колекторською компанією у формах:

- вчинення телефонних дзвінків за телефонним номером, вказаним боржником;
- призначення та проведення особистих зустрічей уповноважених представників колекторської компанії з боржником;
- направлення поштових повідомлень за адресою, вказаною боржником;
- направлення електронних повідомлень на електронну адресу, вказану боржником,;
- направлення коротких текстових повідомлень (SMS) на номер мобільного (стільникового) телефону, вказаного боржником;
- в інших формах, що не суперечать чинному в Україні законодавству.

#### Стаття 11.

Колекторська діяльність у формі збирання інформації щодо боржника та заборгованості може здійснюватись колекторськими компаніями виключно у порядку передбаченому, чинним в Україні законодавством з відкритих та загальнодоступних джерел.

Стаття 12.

Категорично забороняється здійснення колекторської діяльності у формі погроз життю, здоров'ю та майну боржника та/або членів його родини.

Стаття 13.

Забороняється здійснення колекторської діяльності у формах, що загрожують честі, гідності, діловій репутації та іншим немайновим правам боржника.

Стаття 14.

Незалежно від обраної форми колекторської діяльності колекторська компанія зобов'язана негайно припинити провадження такої діяльності у випадку наявності заперечень з боку боржника або його уповноваженого представника.

Стаття 15.

Незалежно від обраної форми колекторської діяльності колекторська компанія зобов'язана повідомляти боржнику або його уповноваженому представнику правдиву, достовірну інформацію щодо власного найменування, виду діяльності, найменування кредитора, строках, розмірах та порядку погашення заборгованості та уникати будь-яких дій, що можуть ввести боржника в оману, в тому числі але не виключно, і щодо відношення колекторської компанії до органів державної виконавчої служби, органів місцевого самоврядування або будь-яких інших державних органів.

Стаття 16.

Незалежно від обраної форми колекторської діяльності колекторська компанія не має права надавати боржнику або його уповноваженому представнику інформацію щодо заборгованості, наявності та розмір якої не підтверджено документально.

## **Розділ IV. Працівники колекторської компанії.**

Стаття 17.

При прийомі на роботу нових співробітників колекторська компанія має керуватися нормами чинного в Україні законодавства та оформлювати трудові відносини з працівниками у відповідності до Кодексу законів про працю України. Колекторські компанії мають право користуватися послугами фізичних осіб на підставі цивільно-правових угод без укладення з останніми трудових договорів, якщо це не суперечить нормам чинного в Україні законодавства.

Стаття 18.

Колекторська компанія має забезпечувати високий професійний рівень усіх своїх співробітників та приймати на роботу переважно осіб, що мають досвід роботи у галузі колекторської діяльності або у суміжних сферах.

#### Стаття 19.

Директором колекторської компанії може бути особа, що отримала повну вищу освіту, володіє професійними навичками та знаннями з організації колекторської діяльності, має високі моральні та етичні якості, не має судимості. Директор, або уповноважена особа, зобов'язана здійснювати добір працівників до колекторської компанії, враховуючи їх моральні, професійні та ділові якості.

#### Стаття 20.

Колекторська компанія має вчиняти всі необхідні заходи та дії, спрямованні на підвищення кваліфікації своїх співробітників, зокрема шляхом організації внутрішнього навчання, проведення семінарів та тренінгів тощо. Працівник колекторської компанії повинен постійно працювати над удосконаленням свого професійного рівня.

#### Стаття 21.

Доручення, надане керівником, повинно бути законним, чітким, зрозумілим. Працівник колекторської компанії зобов'язаний виконувати його точно і в установлений строк. У разі одержання доручення (письмового чи усного), яке працівник вважає неправомірним, останній зобов'язаний негайно доповісти про це особі, яка надала доручення, а в разі його підтвердження – не виконувати його, а повідомити вищого за посадою керівника. У випадку виконання неправомірного доручення, працівник та керівник, який надав це доручення, несуть відповідальність відповідно до вимог чинного в Україні законодавства.

#### Стаття 22.

Працівник колекторської компанії повинен примножувати кращі традиції свого колективу, бути принциповим і вимогливим до себе, колег і громадян, поважати права, законні інтереси, честь, гідність, репутацію осіб. Працівник зобов'язаний мати охайний діловий зовнішній вигляд.

#### Стаття 23.

Працівник повинен постійно вдосконалювати організацію своєї роботи на засадах справедливості. Своїми вчинками, діями, поведінкою зміцнювати віру громадян у законність та правомірність дій колекторських компаній України.

#### Стаття 24.

Колекторська компанія зобов'язана забезпечити дотримання своїми працівниками вимог чинного в Україні законодавства та положень даного Кодексу.

## **Розділ V. Правила поведження з інформацією.**

#### Стаття 25.

Здійснюючи колекторську діяльність колекторська компанія має право оперувати лише правдивою, достовірною та підтвердженою інформацією. Колекторській компанії заборонено надавати клієнтам, партнерам, боржникам тощо завідомо неправдиві дані та інформацію.

#### Стаття 26.

Під час здійснення колекторської діяльності колекторській компанії заборонено вчиняти будь-які дії спрямовані на пошук, збирання та розповсюдження інформації щодо боржника, заборгованості, членів родини боржника тощо методами, не передбаченими чинним в Україні законодавством.

#### Стаття 27.

Щодо усієї інформації, отриманої від клієнтів та партнерів колекторська компанія має керуватися принципом конфіденційності, не чинити будь-яких дій спрямованих на розкриття такої інформації третім особам, долучати усіх зусиль з метою запобігання несанкціонованому витоку такої інформації.

#### Стаття 28.

Колекторська компанія має укласти окремі договори про конфіденційність з усіма своїми працівниками, що мають доступ до інформації, отриманої від партнерів та клієнтів.

#### Стаття 29.

Колекторська компанія має забезпечувати належний рівень матеріально-технічної бази та використовувати в своїй роботі лише таке програмне забезпечення, яке не може становити загрози для інформаційної безпеки.

#### Стаття 30.

Особливості режиму поведження колекторською компанією з інформацією партнерів та клієнтів додатково встановлюється в укладених з ними договорами. Режим поведження з інформацією, що становить банківську таємницю, таємницю страхування, комерційну таємницю визначається нормами чинного в Україні законодавства.

#### Стаття 31.

Колекторська компанія несе відповідальність за порушення режиму поведження з інформацією у випадках, якщо це прямо передбачено чинним в Україні законодавством та/або домовленістю з власником такої інформації.

## **Розділ VI. Порядок розгляду скарг.**

#### Стаття 32.

Колекторська компанія зобов'язана вчасно та об'єктивно розглядати скарги кредиторів та боржників, які стосуються діяльності колекторської компанії.

#### Стаття 33.

Відповіді на скарги повинні надаватись у письмовій формі протягом тридцяти (30) днів з моменту їх надходження. Лист-відповідь має містити аргументовані відповіді на всі питання і

зауваження до діяльності колекторської компанії, які містять в собі скарга кредитора чи боржника.

## **Розділ VII. Заключні положення.**

### Стаття 34.

Даний кодекс розроблено з метою сприяння підвищенню професійного рівня колекторського бізнесу в Україні, створення позитивного образу колектора, впровадження високих моральних та етичних норм поведінки колектора під час здійснення колекторської діяльності.

### Стаття 35.

З метою попередження порушення норм даного Кодексу керівники представництв, філій колекторської компанії «Дельта М» – зобов'язані запобігати проявам неетичної поведінки підлеглих працівників шляхом організації системної роботи з розвитку професійної етики персоналу, насамперед навчання, інформаційно-просвітницької підтримки та контролю за дотриманням працівниками норм Кодексу.