



Утверждаю
Генеральным директором
Ева Закович
« » 2016 г.



КОДЕКС ЭТИКИ КОМПАНИИ

PrimoCollect Group



СОДЕРЖАНИЕ:

| | |
|---|---|
| 1. Сокращения _____ | 3 |
| 2. Общие положения _____ | 3 |
| 3. Требования к сотрудникам группы компаний PrimoCollect Group, осуществляющим взаимодействие с должниками _____ | 4 |
| 4. Общие стандарты и правила работы сотрудников, осуществляющих взаимодействие с должниками _____ | 5 |



1. Сокращения:

- КЦ – контактный центр.
- Сотрудник КЦ – сотрудник, осуществляющий взаимодействие с должниками посредством телефонной связи.
- ВГ – департамент выездного взыскания.
- Сотрудник ВГ – сотрудник департамента выездного взыскания, осуществляющий взаимодействие с должниками посредством телефонной связи и личных встреч.
- ПД – дела по которым права требования приобретены на основании договора уступки прав требования (цессии)
- ОДС – дела обрабатываемые по поручению третьего лица на основании соответствующего договора заключенного с клиентом, являющимся кредитором.
- Группа компаний Примоколлект – группа юридических лиц, каждое из которых осуществляет свою деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц под брендом PrimoCollect Group и/или участником которого прямо или косвенно является Компания PCollect Holdings (Cyprus)
- Должник - физическое лицо, имеющее неисполненное (просроченное) обязательство перед членом группы компаний PrimoCollect Group или его клиентом (кредитором).

2. Общие положения:

- 2.1 Настоящий Кодекс устанавливает стандарты и правила ведения переговоров при возврате просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), которые осуществляются сотрудниками группы компаний Примоколлект, а также принципы взаимодействия с должниками – физическими лицами в процессе совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности по направлению ПД, ОДС
- 2.2 Положения настоящего Кодекса обязательны для всех сотрудников группы компаний Примоколлект, осуществляющих взаимодействие с должниками.
- 2.3 Стандарты, правила и принципы, изложенные в настоящем Кодексе, основаны на нормах действующего законодательства Украины, нормативных документов Ассоциаций, членами которых являются компании группы компаний PrimoCollect Group, соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату долгов физических лиц.



3. Требования к сотрудникам группы компаний PrimoCollect Group, осуществляющим взаимодействие с должниками:

3.1 Сотрудники, которые осуществляют взаимодействие с должниками, должны иметь определенные навыки и знания для проведения качественного взаимодействия с должником (заемщиком), и отвечать следующим требованиям:

- возраст – от 18 лет
- не имеет неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности
- в течение предшествующих трех лет не отстранялось на основании судебного решения от исполнения обязанностей арбитражного управляющего
- в течение предшествующих трех лет, судом не выносилось определение о неприменении в отношении его правила об освобождении от исполнения обязательств при банкротстве
- в течение предшествующих трех лет, не допускало неисполнение вступившего в законную силу судебного акта о взыскании задолженности на срок более тридцати рабочих дней
- Полностью дееспособное
- Имеет соответствующие опыт и (или) знания в области взыскания просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг, услуг страхования
- Образование – высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, предпочтительно по специальности юриспруденция, банковское дело, финансы, экономика, психология
- **Знания:**
 - Гражданского, административного, уголовного законодательства Украины
 - Основ банковского дела
 - Особенности социально-экономической ситуации в разных областях/регионах Украины
 - Виды кредитования, принципы оплаты кредита/займа, правила возвратности кредита/займа в соответствии с установленным графиком платежей
 - Основы психологии
 - Основы этики делового общения и межкультурной коммуникации
 - Основы теории и практики переговорного процесса
 - Основы теории и практики регулирования конфликтов
 - Процедура досудебного взыскания, процедура судебного и исполнительного производства
 - Основы делового этикета
- **Навыки:**
 - Идентифицировать заемщика
 - Выявлять причины ненадлежащего исполнения условий договора и выставять требования по оплате просроченной задолженности



- Выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность
- Подбирать и применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей должника
- Планировать и применять тактику при проведении переговоров
- Применять положения и нормы действующего законодательства Украины в области банковского дела, гражданского права, уголовного права, уголовно-процессуального права, административного права
- Применять систему мотивации заемщика, имеющего просроченную задолженность, и применять ее с целью обеспечения осуществления платежей с учетом индивидуальных особенностей заемщика и условий кредитного досье
- Выстраивать систему аргументации для мотивации осуществления платежей по просроченной задолженности
- Использовать программное обеспечение сферы ИТ для качественного взаимодействия с заемщиком

Ответственность за наличие знаний и навыков сотрудников, осуществляющих взаимодействие с должниками до передачи сотрудника после обучения в КЦ или ВГ отвечает сотрудник департамента по персоналу, после передачи руководитель группы/руководитель подразделения/директор департамента.

4. Общие стандарты и правила работы сотрудников, осуществляющих взаимодействие с должниками:

4.1 Каждый сотрудник, осуществляющий взаимодействие с должником обязан:

- осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Украины, положениями настоящего Кодекса и иными внутренними документами Компании
- придерживаться сценариев, по которым допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая сценарии проведения переговоров при личных встречах, сценарии телефонных переговоров
- при осуществлении действий, направленных на возврат задолженности должников, действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником придерживаться делового и вежливого стиля общения
- осуществлять взаимодействие с должником способами, не противоречащими законодательству Украины
- при взаимодействии с должником/3-го лицом обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения
- по сумме задолженности предоставлять должнику исключительно ту информацию, которая отображается в программном обеспечении группы компаний PrimoCollect Group.



4.2 Сотрудникам, осуществляющим взаимодействие с должниками, категорически запрещается:

- представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями или 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
- вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения
- совершать действия, которые могут нанести вред деловой репутации Компании
- разглашать или делать доступной информацию третьим лицам, в том числе через социальные сети, о должниках и третьих лицах, о задолженности, персональных данных, ставшую им известной в связи с выполнением ими должностных обязанностей, а также
- раскрывать сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника
- совершать действия связанные: с применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинением вреда здоровью; уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения; применением методов, опасных для жизни и здоровья людей; оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц
- использовать запрещенные законом методы взыскания задолженности, в том числе причиняющие вред жизни или здоровью должника или угрожающие причинением такого вреда
- унижать честь и достоинство должника/3-го лица, оскорблять должника/3-го лица, использовать ненормативную лексику.

4.3 Сотрудникам КЦ запрещается осуществлять контакты с должником и третьими лицами посредством текстовых сообщений или телефонной связи, направленные на взыскание просроченной задолженности с личных телефонов или телефонов Компании вне информационной системы автообзвона, либо по личной инициативе.

4.4 Сотрудникам ВГ запрещается осуществлять непосредственное взаимодействие с должниками посредством текстовых сообщений или телефонной связи, а также личных встреч с частотой превышающей нормы, установленные действующим законодательством Украины.

4.5 При взаимодействии с должником сотрудники КЦ независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно



руководствоваться настоящим Кодексом и внутренними стандартами деятельности по взысканию группы компаний PrimoCollect Group.

- 4.6 Взаимодействие с должником осуществляется на украинском/русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.
- 4.7 Сотрудник КЦ обязан при взаимодействии с должником сообщать последнему свои фамилию, имя, отчество, наименование организации, а также наименование клиента, перед которым у должника имеется задолженность.

Ответственность за соблюдение выполнения правил настоящего Кодекса лежит непосредственно на сотруднике, который осуществляет взаимодействие с должником/3-м лицом. При нарушении любого пункта данного Кодекса, либо нормативно правового акта (закона) Украины сотрудник будет нести материальную ответственность в размере установленном Положением о мерах дисциплинарного воздействия.

Контроль за выполнением стандартов и правил Кодекса сотрудниками, осуществляющими взаимодействие с должниками, возлагается на руководителей групп/руководителя подразделения/директор департамента/сотрудники отдела контроля качества.