

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ
«АРГО»

Україна, 69014, Запорізька обл., місто Запоріжжя, вул.Краснова Миколи, будинок 18
код ЄДРПОУ 44213688

«19» липня 2021 року

м. Запоріжжя

НАКАЗ № 19/07/21

1. ЗАТВЕРДИТИ:

1.1 Положення щодо взаємодії зі споживачами ТОВ КК «Арго», що додається.

Додаток: Положення щодо взаємодії зі споживачами ТОВ КК «Арго».

Директор



**Затверджено Наказом Директора
ТОВ КК «Арго»
№ 19/07/21 від 19.07.2021р.**

**Положення щодо взаємодії зі споживачами
ТОВ КК «Арго»**

I. Загальні положення

1.1. Положення про порядок взаємодії зі споживачами відділу Soft-collection регламентує роботу співробітників Департаменту по роботі з проблемною заборгованістю по напрямку контролю.

1.2. Під взаємодією Soft-collection мається на увазі - дотримання високих стандартів ведення розмови з боржником, з максимальним ефектом на погашення боргу останнім. Якість взаємодії Soft-collection зі споживачем/ боржником має бути максимально наближеним до вимог Кодексу Етики, але переслідувати основну мету - погашення заборгованості.

II. Організація і вимоги щодо етичної поведінки під час взаємодії зі споживачем- боржником.

2.1. Під час першої взаємодії зобов'язані повідомити:

- повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника;
- правову підставу взаємодії;
- деталі простроченої заборгованості.

2.2. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача і контактних осіб зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, надану згідно п.2 (в том числі ідентифікація того, хто дзвонив).

2.3. Колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем і контактними особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом першим цієї частини. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем і контактними особами до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

2.4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем і контактними особами...

2.5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані зберігати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем і контактними особами протягом трьох років після такої взаємодії.

2.6. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами,

взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

2.7. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

2.8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

III Забороняється під час взаємодії зі споживачем- боржником:

3.1. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

- здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- вводити споживача і контактних осіб в оману щодо:
- розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;
- передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
- належності кредитора до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем і контактними особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- взаємодіяти із споживачем і контактними особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.
- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу і контактним особами;

- використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача і контактних осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
- використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу і контактним особами 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;
- 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 споживача ...;
- вимагати від споживача, 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 законом;
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- проводити особисті зустрічі із споживачем і контактними особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

3.2. Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача і контактні особи:

- щодо графіка його роботи;
- щодо місця та часу відпочинку;
- щодо поїздок у межах та за межі України;
- щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- щодо стану здоров'я;
- щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

3.3. Фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

3.4. Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

3.5. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

3.6. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

3.7. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;
- перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;
- є особою з інвалідністю I групи;
- є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається не підтвердженою.

IY Права представників/операторів відділу Soft-collection

4.1. Кредитодавець, новий кредитор, представники колекторського агентства/компанії можуть проводити телефонні переговори з боржником.

4.2. Мають право надсилати письмові повідомлення (претензії) боржника.

4.3. Чітко дотримуватись в роботі принципів взаємодії з боржниками:

- сумлінності - вказівка реальної заборгованості, надання документів про борг;
- законності - дії колекторів згідно наданих прав колекторів в Україні, яким наділив новий закон;
- невтручання в особисте життя - не можна погрожувати, дзвонити вночі, дзвонити родичам.

4.4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати в установленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит і які дали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео-та / або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

У Способи взаємодії зі споживачем- боржником відділу Soft-collection ТОВ «КК «Арго»

4.1. Закон №1349-IX "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту боржників при врегулюванні простроченої заборгованості" передбачає для максимально ефективного процесу стягнення заборгованості кредитор, колекторська компанія використовує систему автодозвону.

4.2. Контролю якості надаваних послуг на етапі Soft collection усі (вхідні та вихідні) телефонні переговори операторів контакт-центру з позичальниками записуються в режимі потокового запису.

4.3. З метою підвищення якості роботи з клієнтами, використовується спеціальна телефонна лінія для прийому вхідних дзвінків: в компанії виділена гаряча лінія (безкоштовна) для боржників-юридичних осіб, які можуть отримати консультацію про стан та способи погашення своєї заборгованості:

- консультування боржників про причини виникнення заборгованості, її структуру і способи погашення;
- контроль проведення оплат після встановлення контакту з боржником.
- пошук через бази даних адрес і телефонів;
- ведення переписки з боржниками в Messenger;
- проведення телефонних та інших переговорів з боржниками з питань стягнення дебіторської заборгованості;
- розшук боржників з використанням ресурсів;
- розсилка СМС-повідомлень, розсилка письмових повідомлень;
- розсилка СМС-повідомлень через Messenger;
- IVR, IVM, E-mail, Letter.

Для роботи всієї інфраструктури від імені нового кредитора, в ТОВ «КК «Арго» використовується обладнання провідних світових виробників: ІС підприємство, Asterisk (АТС), НР.