



СОФТФІНАНС



Затверджено
Директором
Сельцова Н.М
2021 р

КОДЕКС ЕТИКИ КОМПАНІЇ



СОФТФІНАНС

Мета:

Відповідно до вимог нашої професії, в Кодексі етики СОФТФІНАНС викладені етичні цінності, норми і принципи діяльності компанії, якими повинен керуватися кожен співробітник компанії СОФТФІНАНС.

В основі розвитку діяльності нашої компанії лежать базові цінності:

- Люди
- Якість
- Амбіційність, креативність, гнучкість
- Громадська відповідальність

Ми - компанія-лідер, яка створює стандарти ведення колекторського бізнесу і впроваджує найкращі міжнародні технології і практики роботи з метою досягнення максимального результату

Ми - команда професіоналів, яка володіє унікальними знаннями та практичними навичками ведення колекторського бізнесу і діє на основі етичних, соціальних, правових норм як щодо партнерів, так і боржників

Норми, які регламентують нашу діяльність

Ми здійснюємо свою діяльність у повній відповідності до законодавства і нормативами тих країн, в яких компанія СОФТФІНАНС веде свою діяльність

Дотримання принципів конфіденційності інформації

Ми дотримуємося принципу конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язуємося зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством країни або спеціальним чином позначена клієнтом.

Цьому сприяє впроваджена система безпеки інформації та даних, отриманих від клієнтів.

Всі співробітники несуть особисту відповідальність за забезпечення конфіденційності інформації, що знаходиться в їх розпорядженні, і повинні гарантувати дотримання конфіденційності співробітниками, що працюють під їх контролем, за допомогою визначення умов в трудових договорах або підписанням угод про конфіденційність. Співробітники повинні дотримуватися своїх зобов'язань щодо забезпечення конфіденційності після звільнення з посади.

2. Загальні положення:

2.1 Цей Кодекс встановлює стандарти і правила ведення переговорів при поверненні простроченої заборгованості фізичних осіб (вчинення дій, спрямованих на повернення простроченої заборгованості фізичних осіб), які здійснюються співробітниками групи компаній СОФТФІНАНС, а також принципи взаємодії з боржниками - фізичними особами в процесі здійснення дій, спрямованих на повернення простроченої заборгованості по напрямку ПД ОДС.

2.2 Положення цього Кодексу є обов'язковими для всіх співробітників компанії СОФТФІНАНС

які здійснюють взаємодію з боржниками.

- 2.3 Стандарти, правила і принципи, викладені в цьому Кодексі, засновані на нормах чинного законодавства України, нормативних документів Асоціацій, відповідають правилам ділової етики та міжнародним стандартам діяльності по поверненню боргів фізичних осіб.

3. Вимоги до співробітників компанії СОФТФІНАНС, що здійснює взаємодію з боржниками:

Співробітники, які здійснюють взаємодію з боржниками, повинні мати певні навички і знання для проведення якісної взаємодії з боржником (позичальником), і відповідати наступним вимогам:

- ☐ вік - від 18 років
- ☐ не має незняту або непогашену судимість за злочини проти особистості, злочини в сфері економіки або злочину проти державної влади і громадської безпеки
- ☐ протягом попередніх трьох років не усувати на підставі судового рішення від виконання обов'язків арбітражного керуючого
- ☐ протягом попередніх трьох років, допускало невиконання вступило в законну силу судового акта про стягнення заборгованості на термін більше тридцяти робочих днів
- ☐ Має відповідні досвід та (або) знання в області стягнення простроченої заборгованості або в суміжних областях, таких як надання фінансових, юридичних послуг, послуг страхування

Знання:

- ☐ Цивільного, адміністративного, кримінального законодавства України
- ☐ Основ банківської справи
- ☐ Особливості соціально-економічної ситуації в різних областях / регіонах України
- ☐ Види кредитування, принципи оплати кредиту / позики, правила повернення кредиту / позики відповідно до встановленого графіка платежів
- ☐ Основи етики ділового спілкування та міжкультурної комунікації
- ☐ Основи теорії і практики переговорного процесу
- ☐ Основи теорії і практики регулювання конфліктів
- ☐ Процедура досудового стягнення, процедура судового та виконавчого провадження
- ☐ Основи ділового етикету

Навички:

- ☐ Ідентифікувати позичальника
- ☐ Виявляти причини неналежного виконання умов договору і виставляти вимоги з оплати простроченої заборгованості
- ☐ Выбирать формы и методы взаимодействия с заемщиком, имеющим просроченную задолженность
- ☐ Підбирати і застосовувати методи і способи ефективної ділової комунікації з урахуванням індивідуальних особливостей боржника
- ☐ Планувати і застосовувати тактику при проведенні переговорів
- ☐ Вибудовувати систему аргументації для мотивації здійснення платежів за простроченою заборгованістю.
- ☐ Використовувати програмне забезпечення сфери ІТ для якісної взаємодії з позичальником

Відповідальність за наявність знань і навичок співробітників, які здійснюють взаємодію з боржниками до передачі співробітника після навчання в КЦ або ВГ відповідає співробітник департаменту по персоналу, після передачі керівник групи / керівник підрозділу / директор департаменту.

3. Загальні стандарти і правила роботи співробітників, що здійснюють взаємодію з боржниками:

Кожен співробітник, який здійснює взаємодію з боржником зобов'язаний:

- ☐ здійснювати свою діяльність в суворій відповідності до законодавства України, положень цього Кодексу та іншими внутрішніми документами Компанії
- ☐ дотримуватися сценаріїв, за якими допускається здійснювати взаємодію з боржниками, сценарії телефонних переговорів
- ☐ здійснення дій, спрямованих на повернення заборгованості боржників, діяти сумлінно і розумно. При взаємодії з боржником дотримуватися ділового та ввічливого стилю спілкування
- ☐ здійснювати взаємодію з боржником способами, що не суперечать законодавству України
- ☐ при взаємодії з боржника / 3-го особою звертатися виключно на «Ви», вести переговори виключно в поважному тоні і уникати фамільярного спілкування
- ☐ за сумою заборгованості надавати боржнику виключно ту інформацію, яка відображається в програмному забезпеченні групи компаній

Співробітникам, які здійснюють взаємодію з боржниками, категорично забороняється:

- ☐ представлятися співробітниками державних органів або органів місцевого самоврядування та / або їх представниками або створювати у боржників та інших осіб враження, що вони діють в якості органу державної влади, органу місцевого самоврядування або посадових осіб зазначених органів або за їх дорученням
- ☐ вводити боржників в оману щодо розміру, характеру і підстав виникнення заборгованості та наслідків відмови від її погашення
- ☐ вчиняти дії, які можуть завдати шкоди діловій репутації Компанії
- ☐ розголошувати або робити доступною інформацію третім особам, в тому числі через соціальні мережі, про боржників і третіх осіб, про заборгованість, персональних даних, яка стала їм відома у зв'язку з виконанням ними посадових обов'язків, а також
- ☐ розкривати відомості про боржника, простроченої заборгованості і її стягнення і будь-яких інших персональних даних боржника необмеженому колу осіб, в тому числі шляхом розміщення таких відомостей в інформаційно-телекомунікаційній мережі "Інтернет" або в (на) житловому приміщенні, будинку, будь-якому іншому приміщенні, будову, спорудженні, а також повідомлення за місцем роботи боржника
- ☐ вчиняти дії пов'язані: із застосуванням до боржника і інших осіб фізичної сили або загрозою її застосування, погрозою вбивством або заподіянням шкоди здоров'ю; знищенням або пошкодженням майна або загрозою таких знищення або пошкодження; застосуванням методів, небезпечних для життя і здоров'я людей; наданням психологічного тиску на боржника та інших осіб, використанням виразів та

- вчиненням інших дій, що принижують честь і гідність боржника та інших осіб
- ☐ використовувати заборонені законом методи стягнення заборгованості, в тому числі які заподіюють шкоду життю чи здоров'ю боржника або загрозові заподіянням такої шкоди
 - ☐ принижувати честь і гідність боржника / 3-ї особи, ображати боржника / 3-го обличчя, використовувати ненормативну лексику.

Співробітникам КЦ забороняється здійснювати контакти з боржником і третіми особами за допомогою текстових повідомлень або телефонного зв'язку, спрямовані на стягнення простроченої заборгованості з особистих телефонів або телефонів Компанії поза інформаційної системи автообзвона, або за особистою ініціативою.

- 3.1 При взаємодії з боржником співробітники КЦ незалежно від характеру діалогу і можливих провокацій з боку боржника зобов'язані неухильно керуватися цим Кодексом та внутрішніми стандартами діяльності по стягненню групи компанії.
- 3.2 Взаємодія з боржником здійснюється українською / російською мовою або мовою, якою складено договір або інший документ, на підставі якого виникла прострочена заборгованість.
- 3.3 Співробітник КЦ зобов'язаний при взаємодії з боржником повідомляти останньому свої прізвище, ім'я, по батькові, найменування організації, а також найменування клієнта, перед яким у боржника є заборгованість.
- 3.4 Якщо при проведенні колекторських дій окрім боржника присутні треті особи, при цьому боржник воліє зберегти відносини з кредитором у таємниці, колектор повинен провести розмову з боржником віч-на-віч, за винятком випадків, коли таке, на його думку, може становити спробу введення його в оману.
- 3.5 Розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.

Відповідальність за дотримання виконання правил цього Кодексу лежить безпосередньо на співробітника, який здійснює взаємодію з боржником / 3-м особою. При порушенні будь-якого пункту даного Кодексу, або нормативно-правового акта (закону) України співробітник буде нести матеріальну відповідальність у розмірі встановленому Положенням про заходи дисциплінарного впливу.

Контроль за виконанням стандартів і правил Кодексу співробітниками, які здійснюють взаємодію з боржниками, покладається на керівників груп / керівника підрозділу / директор департаменту / співробітники відділу контролю якості.

4. Охорона інформації та особистих даних

КК забезпечує зберігання таємниці та повну технічну і правову охорону отриманої від контрагентів інформації у зв'язку з веденням переговорів, укладанням та виконанням договорів. Зокрема, не використовує її в цілях, що відрізняються від цілі, для якої вони були надані або переказані, забезпечують її нерозголошення третім особам, якщо тільки таке

розголошення не буде необхідним на підставі існуючих правових норм (у випадках надання інформації реєстраційним бюро, адвокатам та правовим радникам, судам, представникам торгової палати тощо).

КК забезпечують зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, які були надані їм контрагентом (при продажі проблемного боргового портфелю або його передачі на певний період відпрацювання) відповідно до вимог, встановлених правовими нормами України.