

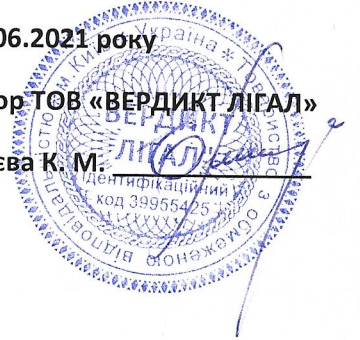
ТОВ "ВЕРДИКТ ЛІГАЛ"

Затверджено наказом № 1-Од/ВЛ

від 21.06.2021 року

Директор ТОВ «ВЕРДИКТ ЛІГАЛ»

Ермолаєва К. М.



Правила взаємодії для дотримання етичних норм

Київ 2021

Правила взаємодії

були розроблені згідно вимог Законодавства України для використання в своїй діяльності високих стандартів поведінки при здійсненні будь-якого виду взаємодії з боржниками .

Правила взаємодії для використання в роботі

1. Кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання або іншу адресу, за якою вона може його знайти, у закритому конверті.
2. Перший заклик до сплати повинен містити ретельний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.
3. Телефонні розмови можуть вестися у часі та місці, які, відповідно до оцінки ситуації, не будуть створювати труднощі боржникові, тобто у робочі дні з 09:00 до 19:00 години.
4. Брати до уваги прохання боржника про розмову або запланований візит колектора у інший час або в іншому місці, що відрізняється від тих, що описані у п.3, за винятком випадків, коли обставини вказують на цілеспрямовані дії боржника, що мають на меті унеможливлення встановлення контакту та розмови.
5. Розмову необхідно провадити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.
6. У ході розмови намагатися пояснити боржникові мету розмови, а також встановити та вирішити всі неясності або сумніви.
7. Частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше 2 контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу

8. Візити до боржника можуть виконуватися у часі та місці, що не будуть обтяжливими для боржника, тобто у робочі дні з 09:00 до 19:00 години.

9. Візити до боржника, що знаходиться в іншому місці, ніж місце його проживання, належить виконувати в спосіб, що забезпечує шанобливе ставлення до нього, зокрема, його право на приватне життя. Такі візити можливі лише у випадках, коли місце проживання боржника невідоме або ж там його не можна застати.

10. Працівники, що здійснюють візити, повинні бути належним чином одягнуті. Не допускається використання форми одягу (в т.ч. відзнак) працівника міліції, або іншого державного органу.

11. Працівник, під час виконання колекторських дій, зобов'язаний представитись, пред'явити документ, який підтверджує його належність до конкретного підприємства або інший документ, який його замінює, надати документ, що уповноважує його на здійснення заявлених ним функцій від імені підприємства, з чітко встановленими межами повноважень, наприклад, на підписання з боржником угоди, надання боржникові на підписання документа, що підтверджує існування у нього несплаченого боргу, надіслання вимоги на виконання оплати.

12. Якщо при проведенні колекторських дій окрім боржника присутні треті особи, при цьому боржник воліє зберегти відносини з кредитором у таємниці, необхідно провести розмову з боржником віч-на-віч, за винятком випадків, коли таке, може становити ризик введення в оману.

13. Розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.

14. Забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України.

Заборонені практики при взаємодії

1. Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.

2. Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого тону розмови.

3. Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.
4. Розголошення інформації про заборгованість, а також про перебіг колекторських дій не уповноваженим особам, в тому числі неповнолітнім членам родини боржника.
5. Надання неправдивої інформації, що стосується боргу.
6. Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження.
7. Переказ неправдивої інформації про наслідки несплати боргу.
8. Висловлювання у будь-який спосіб погроз або виконання дій, що мають на меті порушити право власності на майно.

Ми вимагаємо від кожного нашого працівника професійності і порядності у відносинах з боржником.