

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Наказом Директора  
№13-07К від 13.07.2021 року  
ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ»  
\_\_\_\_\_ В.П. Єгоров

## КОДЕКС ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «АЛЕКСКРЕДИТ»

### 1. МЕТА

1.1 Кодекс етичної поведінки (надалі за текстом Кодекс) Товариства з обмеженою відповідальністю «АЛЕКСКРЕДИТ» (далі за текстом Товариство) розроблено з метою впровадження в господарській діяльності стандартів та вимог щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні заборгованості, а також нагляду за їх дотриманням.

1.2. З метою реалізації Кодексу та втілення норм та стандартів поведінки в щоденній діяльності Товариства, Наказом Директора ТОВ «АЛЕКСКРЕДИТ» був затверджений цей документ у поданій нижче редакції:

### 2. Визначення

2.1. «**Працівник**» – працівник Товариства, який здійснює взаємодію з Позичальниками та Іншими особами при врегулюванні заборгованості.

2.2. «**Товариство**» - юридична особа, яка на підставі отриманої ліцензії здійснює надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту фізичним особам (Позичальникам).

2.3. «**Взаємодія**» – комплекс дій, направлених на мотивування Позичальника до виконання взятих на себе кредитних зобов'язань за договором про надання кредиту.

2.4. «**Невиконані зобов'язання**» – сума фінансових зобов'язань, що підлягає сплаті за договором про надання кредиту в певну дату.

2.5. «**Позичальник**» – фізична особа, яка є стороною укладеного з Товариством договору про надання кредиту та має невиконані кредитні зобов'язання за ним.

2.6. «**Інші особи**» – фізичні особи, які пов'язані з Позичальником сімейними або діловими відносинами, а також особи, які проживали або проживають з Позичальником за однією адресою.

### **3. Загальні положення**

3.1. Цей Кодекс становить збірник принципів поведінки працівників Товариства, які опираються на загальні моральні та етичні норми та відповідають чинному законодавству України, які прийняті для подальшого застосування Товариством.

3.2. Працівники Товариства при виконанні професійних дій зобов'язуються дотримуватись чинних правових положень, положень цього Кодексу, а також принципів публічного співіснування, трактуючи діяльність на фінансовому ринку, як зобов'язання до застосування найвищих стандартів моральних та етичних вимог щодо взаємодії з Позичальниками та Іншими особами.

3.3. Товариство, керуючись шанобливим ставленням до інтересів Позичальника та Інших осіб, заявляє, що його діяльність з мотивування Позичальників до виконання взятих на себе кредитних зобов'язань за договорами про надання кредиту відповідає нормам чинного законодавства України, внутрішнім правилам та цього Кодексу.

### **4. Поведінка по відношенню до Позичальників та Інших осіб**

4.1. Товариство здійснює свою господарську діяльність відповідно до чинних правових приписів, ретельно та з належною старанністю, надаючи при цьому особливу увагу правовій охороні інтересів та прав Позичальника та Інших осіб на кожному етапі взаємодії.

4.2. Товариство дотримується принципу збереження конфіденційності інформації, що становить комерційну таємницю, а також зобов'язуються зберігати будь-яку іншу таємницю, яка охороняється чинним законодавством України, чому повинна сприяти запроваджена система охорони інформації та даних, отриманих від Позичальника та Інших осіб, у процесі надання фінансових послуг, консультування та взаємодії.

4.3. Обов'язок збереження конфіденційності отриманої інформації та даних, що становлять конфіденційну інформацію, або інший вид таємниці, охорона якої передбачається законодавчо, не обмежується у часі. При цьому Товариство може звільнитися від дотримання такого зобов'язання лише відповідним органом, або ж за згодою особи, якої стосується конфіденційна інформація.

4.4. Товариство зобов'язане у всіх листах, документах, які призначені для зовнішнього та публічного застосування, а також у промо та рекламних матеріалах, розміщувати виключно правдиву та достовірну інформацію, ясно та у зрозумілий спосіб, що не викликає сумнівів щодо її змістового наповнення.

## 5. Норми поведінки працівників

5.1. Кожен працівник Товариства бере до уваги, що його етична поведінка є складовою частиною його життєвої позиції, і тому має вирішальний вплив на його професійні та особисті успіхи, причому як під час перебування у трудових відносинах, так і після їх завершення.

### 5.2. Кожен працівник повинен:

- брати участь у реалізації Мети Товариства, сумлінно виконуючи свої професійні обов'язки;

- дотримуватись встановлених строків виконання роботи та пунктуальності;

- дотримуватись загальноприйнятих форм ввічливості у безпосередніх контактах з Позичальниками та Іншими особами;

- намагатись підвищувати свою фахову кваліфікацію та рівень знань;

- нести відповідальність за власне слово, відчуваючи накладений ним обов'язок так, начебто він був формально підтверджений документами.

### 5.3. Обов'язки Кредитодавця:

- Кредитодавець на вимогу Позичальника або Інших осіб зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену у пункті 7.3. цього Кодексу шляхом направлення листа визначений договором про надання кредиту спосіб. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

- Кредитодавець зобов'язаний здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із Позичальником або Іншими особами за допомогою звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець зобов'язаний попередити Позичальника та Інших осіб про таке фіксування.

- Кредитодавець може здійснювати обробку виключно персональних даних Позичальника та Інших осіб, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

- З ініціативи кредитодавця не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія з Позичальником або Іншими особами з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

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

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

- Кредитодавець встановлює зв'язок тільки з представником Позичальника, у разі, якщо Позичальник письмово, шляхом надання всіх необхідних документів, повідомив Кредитодавця, що його інтереси при врегулюванні Заборгованості представляє його представник. Для підтвердження повноважень представника на взаємодію з Кредитодавцем стосовно врегулювання Заборгованості надаються належним чином засвідчені копії: 1) нотаріально посвідченої довіреності (у разі представлення інтересів Позичальника іншою фізичною особою) або 2) свідоцтва про право на заняття адвокатською діяльністю; договору про надання правової допомоги; ордеру або доручення органу (установи), уповноваженого законом на надання безоплатної правової допомоги (у разі представлення інтересів Позичальника адвокатом) або 3) проста письмова довіреність (у разі представлення інтересів Позичальника юридичною особою в особі її представника). У разі неподання підтверджуючих документів, то наявність таких обставин є не підтвердженою.

## **6. Відповідальність за порушення норм Кодексу**

6.1. Кожна особа має право повідомити керівника Товариства про порушення працівниками Товариства норм Кодексу. Повідомлення оформлюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та надсилається на поштову чи електронну адресу Товариства у письмовому вигляді і повинно містити опис порушення, яке вчинив працівник Товариства.

6.2. Всі випадки порушення працівниками Товариства вимог щодо етичної поведінки при взаємодії з Позичальником та Іншими особами розглядаються керівником Товариства.

6.3. За результатами розгляду такого повідомлення керівник Товариства невідкладно вживає заходи, спрямовані на встановлення істинності даного звинувачення та приймає необхідні міри та заходи з його ліквідації.

6.4. У випадку встановлення факту порушень працівником Товариства вимог етики керівник Товариства приймає рішення щодо притягнення працівника Товариство до відповідальності.

## **7. Принципи комунікації з боржником**

7.1. Працівник Товариства зобов'язаний виконувати усі дії та спілкуватися з Позичальником та Іншими особами в спосіб, що забезпечує охорону їх інтересів, а також відповідно до норм чинного законодавства України, шанобливо ставлячись до прав таких осіб.

7.2. Взаємодія Кредитодавця з Позичальником та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні переговори).

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Кредитодавця шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

7.3. Під час першої взаємодії з Позичальником чи Іншими особами у рамках врегулювання заборгованості працівник Товариства зобов'язаний повідомити повне найменування Кредитора, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу для листування; ім'я та індекс, за допомогою якого Кредитодавець однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію; правову підставу взаємодії; розмір простроченої заборгованості.

7.4. Частота взаємодій, що проводяться з Позичальником або Іншими особами, не повинна перевищувати більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за власною ініціативою Позичальника або Інших осіб. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення.

7.5. Поштові відправлення

-Листи, адресовані Позичальнику або Іншим особам, повинні надсилатися із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування, у закритому конверті, без зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, без розміщення на конвертах або повідомленнях відомостей, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, без використання написів "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. Застереження, що стосується знаків на конверті, не стосується позначення та графічних знаків та знаків, що ідентифікують Товариство.

7.6. Телефонні розмови

- Телефонні розмови з ініціативи Товариства з Позичальником або Іншими особами можуть вестися з 9 до 20 години і тільки у робочі дні.

7.7. Повідомлення через електронну пошту та месенджери.

- Надсилання повідомлень з ініціативи Товариства Позичальнику або Іншим особам стосовно врегулювання заборгованості здійснюються з 09 до 20 години і тільки у робочі дні.

## **8. Недозволені та заборонені практики**

8.1. Працівники Товариства, не повинні застосовувати при взаємодії з Позичальником або Іншими особами методи та прийоми, що суперечать правовим нормам.

**Зокрема, заборонені наступні дії:**

- здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб Позичальника, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних Позичальника або Інших осіб:

1) щодо графіка його роботи;

2) щодо місця та часу відпочинку;

- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням Позичальника та Інших осіб (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 Позичальника або Інших осіб).
- 10) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Позичальника або Інших осіб 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;
- 11) вводити Позичальника або Інших осіб, в оману щодо:
  - а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Позичальника або Інших осіб, у разі невиконання умов договору про надання кредиту;
  - б) передачі питання про погашення заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;
  - в) належності Кредитодавця до безпосередньої взаємодії із Позичальником та Іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- 12) з власної ініціативи взаємодіяти із Позичальником або Іншими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 13) взаємодіяти із Позичальником та Іншими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.
- 14) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Позичальнику або Іншим особам про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;
- 15) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до Позичальника або Інших осіб протягом більше 30 хвилин на добу;
- 16) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Позичальнику або Іншим особам 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;

17) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім Інших осіб) про заборгованість Позичальника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Позичальника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої Позичальник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

18) вимагати від Позичальника або Інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про надання кредиту або законом;

19) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, Позичальника або Інших осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;

20) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання кредиту або законом;

21) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із Позичальником або Іншими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

22) проводити особисті зустрічі із Позичальником або Іншими особами без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

23) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного Позичальником договору про надання кредиту з особами (крім Позичальника), які не надали згоди на таку взаємодію.