

КОДЕКС ЭТИКИ НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ (НАПКА)

I. Общие положения

1.1. Кодекс этики Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств (НАПКА) устанавливает правила поведения и определяет основные принципы, которыми коллекторские агентства – члены НАПКА (далее – Агентства) должны руководствоваться в своей профессиональной деятельности. Указанные правила и принципы основываются на нормах действующего законодательства, нормах морали и нравственности, а также международных стандартах коллекторской деятельности.

1.2. Положения настоящего Кодекса обязательны для членов НАПКА и имеют рекомендательный характер для иных коллекторских агентств.

II. Общие принципы деятельности Агентства

2.1. Агентство должно быть зарегистрировано в установленном законом порядке в качестве коммерческой организации. Основным видом деятельности Агентства является деятельность по взысканию задолженности (коллекторская деятельность).

2.2. Агентство должно осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом, европейскими и международными правовыми актами, которые

применимы к коллекторской деятельности, правовыми актами международных ассоциаций, членом которых является НАПКА.

2.3. Агентство должно обеспечивать высокий уровень профессионализма своих работников и принимать на работу преимущественно лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области взыскания просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг, услуг страхования. Агентство должно заботиться о повышении квалификации своих работников.

2.4. Агентство должно иметь достаточный уровень материально-технического оснащения, позволяющий осуществлять действия по взысканию задолженности на высоком профессиональном уровне.

2.5. Агентство должно заботиться о репутации всего коллекторского бизнеса, не совершать действий, которые могут нанести вред деловой репутации других членов НАПКА и всего коллекторского сообщества.

2.6. В состав органов управления Агентства не должны входить лица с неснятой или непогашенной судимостью за преступления против личности, преступления в сфере экономической деятельности или преступления против государственной власти.

2.7. Агентство обязано информировать работников о необходимости осуществлять коллекторскую деятельность только законными способами.

2.8. Агентство должно прилагать все усилия для организации погашения задолженности должниками в досудебном порядке.

2.9. Агентство должно страховать свою профессиональную ответственность.

2.10. Агентство не может заниматься деятельностью по консультированию должников по вопросу избежания уплаты долга и (или) ответственности за его неуплату, а также по другим сходным вопросам.

III. Правила работы с информацией

3.1. В процессе своей деятельности Агентство должно предоставлять кредиторам и должникам только достоверную информацию о себе и своей деятельности.

3.2. Агентство вправе искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешенным законом способом.

3.3. Агентство обязано обеспечивать защиту сведений, составляющих государственную, коммерческую, служебную тайну, и иных сведений, защита которых предусмотрена законом.

3.4. Агентство должно обеспечивать конфиденциальность информации, связанной с заключением и исполнением договора с кредитором; переданной ему кредитором; полученной или ставшей ему известной в ходе осуществления действий по взысканию задолженности.

3.5. Агентство обязано обеспечивать сохранность и конфиденциальность персональных данных - т. е. любой информации, относящейся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), полученных от клиентов и/или должников клиентов.

3.6. Под обеспечением сохранности и конфиденциальности информации в рамках настоящего Кодекса понимается обеспечение Агентством защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

3.7. Объекты информатизации Агентства, предназначенные для обработки конфиденциальной информации, подлежат обязательной аттестации в соответствии с требованиями безопасности, установленными законодательством Российской Федерации.

IV. Взаимодействие Агентства с клиентами (кредиторами)

4.1. Деятельность Агентства по взысканию задолженности, права требования которой не принадлежат Агентству, осуществляется им на основании договора с клиентом Агентства (кредитором).

4.2. Договор, заключаемый Агентством с кредитором, должен содержать перечень совершаемых Агентством действий (оказываемых услуг), размер вознаграждения за действия Агентства и иные условия, предусмотренные законом.

4.3. Агентство должно сообщать кредитору информацию о ходе выполнения поручений кредитора, своевременно предоставлять отчеты о ходе выполнения поручения в порядке, предусмотренном договором Агентства и кредитора.

4.4. Если Агентство и (или) члены органов управления Агентства прямо или косвенно заинтересованы в неуплате должником долга, коллекторское агентство должно отказаться от исполнения поручения кредитора.

4.5. В случае если договором Агентства и кредитора предусмотрена возможность получения Агентством денежных средств от должника, Агентство обязано уведомлять кредитора о получении от должника денежных средств и перечислять денежные средства на указанные кредитором счета на реке одного раза в месяц, если иной срок не установлен договором Агентства и кредитора.

4.6. Получаемые Агентством от должников денежные средства должны зачисляться на отдельный банковский счет, если иное не предусмотрено договоров, заключенным между Агентством и кредитором.

4.7. При возникновении угрозы несостоятельности (банкротства) Агентства оно должно немедленно перечислить полученные от должников денежные средства кредитору.

V. Взаимодействие Агентства с должниками

5.1. Агентство обязано соблюдать указанные в настоящем Кодексе требования к порядку взаимодействия с должником. При этом взаимодействие с должником может осуществляться способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, включая: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное общение), почтовые отправления по месту жительства должника, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

Агентство обязано обеспечить возможность взаимодействия с должником и (или) его представителем по требованию последних.

5.2. Агентство и работники Агентства должны корректно и уважительно относиться к должникам.

5.3. Агентство не имеет право использовать запрещенные законом методы взыскания задолженности, в том числе причиняющие вред жизни или здоровью должника или угрожающие причинением такого вреда.

Агентство не вправе беспокоить должника в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства должника.

5.4. При взаимодействии с должником работники Агентства не имеют право унижать честь и достоинство должника.

5.5. Агентство не имеет право создавать у должников и иных лиц впечатление, что оно действует в качестве органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностных лиц указанных органов либо по их поручению.

5.6. Агентство должно предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о наименовании кредитора, о сроках и порядке погашения задолженности. Если расходы Агентства представляют самостоятельную статью в структуре задолженности, то они должны указываться отдельно.

5.7. Не допускается вводить должников в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности и последствий отказа от ее погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

VI. Порядок рассмотрения претензий

6.1. Агентство должно своевременно и объективно рассматривать претензии кредиторов и должников, предъявляемые ими к Агентству.

6.2. Ответ на претензию должен направляться в письменном виде или по электронной почте в течение 30 (тридцати) дней с момента ее поступления. В ответе должны содержаться мотивированные ответы на все вопросы и замечания к работе Агентства, содержащиеся в претензии.