

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЕССАЙМЕНТ КРЕДИТ МЕНЕДЖМЕНТ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «Ессаймент
Кредит Менеджмент»

01.09.2025 року

Сергій БУРКА



**КОДЕКС ЕТИКИ ТА СЛУЖБОВОЇ ПОВЕДІНКИ
ТОВ «ЕССАЙМЕНТ КРЕДИТ МЕНЕДЖМЕНТ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Кодекс етики та службової поведінки працівників ТОВ «Ессаймент Кредит Менеджмент» (далі – «Компанія») є основним внутрішнім документом, що встановлює стандарти професійної та моральної поведінки під час виконання службових обов'язків. Його мета - формування високої культури взаємовідносин у колективі та з третіми особами, забезпечення довіри з боку суспільства, захист законних інтересів кредиторів, споживачів фінансових послуг та інших зацікавлених сторін.

Кодекс ґрунтується на чинному законодавстві України, включно із Законом України «Про споживче кредитування», вимогами Національного банку України та загальноприйнятими нормами ділової етики. Він поширюється на всіх працівників, а також фізичних та юридичних осіб, які залучені до діяльності Компанії і представляють її інтереси у взаємодії з боржниками та іншими особами.

2. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ

Працівники Компанії у своїй діяльності керуються принципами законності, добросовісності, етичності та поваги до прав і свобод людини. Взаємодія з боржниками повинна відбуватися у спосіб, що виключає будь-які прояви психологічного чи фізичного тиску, приниження честі та гідності або маніпуляцій.

Усі контакти з боржниками здійснюються прозоро, з наданням правдивої, повної та зрозумілої інформації. Працівники не мають права замовчувати обставини, які можуть вплинути на прийняття рішень боржником, або навмисно надавати перекручені факти.

Конфіденційність є безумовною вимогою: персональні дані та будь-яка інша інформація про боржника можуть використовуватися лише для цілей врегулювання заборгованості. Забороняється розголошення такої інформації іншим особам, крім випадків, прямо передбачених законом.

3. ПРОФЕСІЙНА ПОВЕДІНКА ТА СЛУЖБОВІ ОБОВ'ЯЗКИ

Працівники Компанії зобов'язані діяти коректно і ввічливо, незалежно від особистих обставин чи емоційного стану боржника. Будь-які прояви грубості, зневаги, використання образливої лексики є неприпустимими. Всі звернення мають здійснюватися зрозумілою мовою, без застосування складної термінології, що може ввести в оману.

У процесі взаємодії необхідно чітко ідентифікувати себе, вказати найменування кредитора та Компанії, правові підстави звернення, а також надати контактні дані для зворотного зв'язку. Така ідентифікація є обов'язковою умовою будь-якої першої взаємодії та гарантує прозорість відносин.

Працівники Компанії мають утримуватися від надмірної наполегливості. Якщо боржник висловлює небажання спілкуватися або просить перенести контакт, це прохання повинно бути враховане, а взаємодія перенесена у законні часові рамки.

4. РЕГЛАМЕНТАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ

Взаємодія з боржником може здійснюватися лише у формах, визначених законом: телефонні чи відеопереговори, особисті зустрічі за попередньої згоди боржника, текстові та голосові повідомлення через телекомунікаційні засоби, поштові відправлення з позначкою «Вручити особисто».

Будь-які контакти відбуваються у визначені години: з 9:00 до 20:00 у робочі дні. Проведення взаємодії у вихідні чи святкові дні без попередньої згоди боржника забороняється. Частота контактів обмежується двома на добу та сімома на тиждень, аби виключити можливість психологічного тиску.

Особисті зустрічі дозволяються лише після отримання усної або письмової згоди боржника, з попереднім погодженням часу і місця.

Забороняється з'являтися за місцем роботи чи проживання боржника без його відома, а також створювати ситуації, які можуть бути сприйняті як нав'язливе переслідування.

5. ПЕРША ВЗАЄМОДІЯ

Перша взаємодія має вирішальне значення для формування довіри. Тому працівник Компанії зобов'язаний чітко представитися, повідомити правову підставу звернення, розмір та структуру заборгованості, а також надати контактні дані Компанії.

На письмову вимогу боржника Компанія у строк не пізніше п'яти робочих днів надати підтвердні документи, що підтверджують існування боргу, його розмір і правові підстави виникнення. До моменту надання таких документів повторна ініціатива у взаємодії з боржником не допускається.

6. ЗАБОРОНЕНІ ПРАКТИКИ

Компанія та її працівники категорично утримуються від будь-яких форм поведінки, які можуть розцінюватися як тиск або загроза. Забороняється висловлювати погрози фізичною розправою чи шкодою майну, використовувати образливу лексику, вводити в оману щодо можливих правових наслідків, розкривати інформацію про борг третім особам без згоди боржника.

Забороняється контактувати з близькими родичами, роботодавцями або сусідами боржника, якщо така взаємодія не передбачена договором і не отримана згода самого споживача. Використання на конвертах або повідомленнях символів, які імітують документи державних органів, або написів на кшталт «повідомлення про виселення», є неприпустимим.

7. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ ТА ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Компанія суворо дотримується принципів конфіденційності. Будь-яка інформація про боржника, його близьких осіб чи представників використовується виключно у межах, визначених договором та законом. Заборонено збирати дані про особисте життя, політичні чи релігійні переконання, стан здоров'я або іншу інформацію, що не має прямого відношення до врегулювання боргу.

Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних». Боржник має право отримати

доступ до власних даних, вимагати їх виправлення або видалення у випадках, передбачених законодавством.

8. ВРАЗЛИВІ КАТЕГОРІЇ СПОЖИВАЧІВ

Особливе ставлення передбачається до осіб, які є неповнолітніми, обмежено дієздатними, перебувають на лікуванні у медичних закладах або мають інвалідність I групи. Взаємодія з такими особами може здійснюватися лише через їхніх законних представників, а будь-які інші контакти визнаються неправомірними.

9. ФІКСАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ

З метою захисту прав як боржника, так і Компанії, усі безпосередні взаємодії підлягають аудіо- або відео-фіксації. Працівники зобов'язані попереджати про це боржника перед початком розмови. Записи зберігаються протягом трьох років та можуть бути використані як доказ правомірності або неправомірності дій.

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І КОНТРОЛЬ

Працівники, які порушують цей Кодекс, несуть дисциплінарну відповідальність, аж до розірвання трудових контрактів. Систематичні порушення можуть спричинити відповідальність Компанії перед Національним банком України, включно з накладенням штрафів або виключенням із Реєстру колекторських компаній.

Контроль за виконанням Кодексу здійснюється керівництвом Компанії через регулярні аудити, перевірки, аналіз скарг і моніторинг комунікацій.

11. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Кодекс є відкритим документом, що підлягає оприлюдненню на веб-сайті Компанії. Його положення доводяться до відома всіх працівників під підпис. Зміни до Кодексу вносяться лише наказом директора Компанії.

Прийняття Кодексу є підтвердженням відданості Компанії принципам прозорості, професіоналізму та поваги до прав людини.

(підпис працівника)

(ПІБ)

(дата)

(підпис працівника)

(ПІБ)

(дата)

