



# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПРЕДИСЛОВИЕ.....	1
2. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	2
3. НАШЕ ЧЛЕНСТВО.....	2
4. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ.....	3
5. ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ.....	4
6. ОТНОШЕНИЯ С ДОЛЖНИКАМИ.....	4

## 1. ВСТУПЛЕНИЕ

Европейская Федерация Национальных Коллекторских Ассоциаций (FENCA) – это некоммерческая организация, учрежденная 15 января 1993 года. Она выполняет две основные функции:

- Защита интересов ее членов путем способствования развитию европейского законодательства в пользу коллекторской деятельности. Это достигается благодаря пристальному наблюдению за предлагаемыми законопроектами в Брюсселе;
- Способствование развитию надлежащей практики в данной сфере во всей Европе через национальные членские ассоциации. Это достигается путем оказания помощи в создании национальных коллекторских ассоциаций в государствах-членах, в которых таких ассоциаций еще нет, а также гармонизации практик членских ассоциаций.

## 2. СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Федерация FENCA включает в себя по одной национальной коллекторской ассоциации из каждой европейской страны.

Зачем нужно иметь Кодекс поведения для всех коллекторских агентств на европейском уровне?

Членские ассоциации FENCA уже имеют Кодекс поведения<sup>(1)</sup>, который должны соблюдать их членские коллекторские агентства, а также порядок подачи жалоб в рамках их Кодекса поведения для незамедлительного и надлежащего их рассмотрения<sup>(1)</sup>. Так почему же Федерация FENCA решила создать Европейский Кодекс поведения?

Существует несколько причин, почему Федерацией FENCA было принято решение о пересмотре и расширении своего изначального Кодекса поведения (последний раз пересматривался в сентябре 1999 года).

*Пока национальное законодательство о взыскании долгов не устранил вообще потребность в Кодексе поведения.*

Все кодексы членских ассоциаций FENCA значительно отличаются, поэтому Федерация FENCA осознала свою неспособность далее содействовать повышению качества и распространению надлежащей практики, пока ее концепции не будут четко изложены в комплексном документе.

Кодекс поведения FENCA – это не только документ, который определяет, что должны ставить себе коллекторские агентства как цель. Он также устанавливает цели коллекторской деятельности в целом. Он представляет собой гарантию качества и подробно описывает, в чем заключается смысл такой деятельности.

Федерация FENCA также верит, что гармонизация кодексов поведения всех ее членов будет рациональным и будет иметь международное значение.

### **3. ЧЛЕНСТВО**

3. 1. Национальные ассоциации обеспечивают незамедлительное и правильное рассмотрение всех заявок.
3. 2. Национальные ассоциации обеспечивают наличие Кодекса поведения для всех их членов, а также его соблюдения.
3. 3. Национальные ассоциации обеспечивают наличие основных правил для контактов ее членов с их клиентами.
3. 4. Национальные ассоциации обеспечивают соблюдение требований конфиденциальности относительно всей информации о клиентах и должниках.
3. 5. Национальные ассоциации обеспечивают наличие порядка подачи жалоб в их ассоциации для должников и клиентов, а также незамедлительное и надлежащее их рассмотрение.
- 3.6 Национальные ассоциации имеют систему санкционирования недобросовестной практики ее членов.
- 3.7. Национальные ассоциации предоставляет по требованию совета Федерации FENCA копию их национального Кодекса поведения и заверения в том, что этот кодекс надлежащим образом соблюдается ее членами.
3. 8. Только национальные ассоциации могут использовать логотип Федерации FENCA.

### **4. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ – КОЛЛЕКТОРСКИЕ АГЕНТСТВА**

4. 1. Коллекторское агентство должно быть организовано как юридическое лицо, что позволит ему предлагать услуги взыскания долгов третьим лицам в соответствии с правилами торговли и регистрацией компании в стране, где она была учреждена.
4. 2. Коллекторское агентство должно соблюдать и работать в соответствии со всеми законами и правилами страны, где оно было учреждено, а также всеми европейскими нормативными положениями, касающимися коллекторской деятельности.
4. 3. Коллекторское агентство не должно осуществлять никаких действий, которые могут негативно отразиться на репутации коллекторской деятельности.
4. 4. Коллекторское агентство должно иметь страховку от ответственности за профессиональную некомпетентность.

4. 5. Коллекторское агентство должно быть зарегистрировано местным органом по защите данных.
4. 6. Коллекторское агентство должно всегда четко представлять себя всем сторонам, с которыми оно вступает в контакт в ходе своей деятельности.
4. 7. Коллекторское агентство должно соблюдать требования конфиденциальности относительно всей информации о клиентах и должниках.
4. 8. Сотрудники коллекторского агентства должны иметь надлежащую профессиональную квалификацию и/или знания и/или опыт работы с взысканием задолженности и практику, или знание особенностей работы в подобной сфере, например, финансовые услуги, страхование, юридические услуги и т.д.
4. 9. Коллекторским агентством управляют лица, имеющие безупречную кредитную историю и ранее не судимые.
4. 10. Коллекторское агентство должно обеспечивать надлежащий уровень подготовки всего своего персонала, а также информированности о добросовестной практике.
4. 11. Коллекторское агентство должно принимать соответствующие меры для решения проблемы задолженности, прежде чем обратиться к юридическим действиям.
4. 12. Коллекторское агентство должно выполнять все разумные просьбы должников, клиентов или их назначенных представителей относительно информации о их договорах и счетах.
4. 13. Коллекторское агентство не должно заниматься предоставлением консультаций должникам.

## **5. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ – ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ АГЕНТСТВАМИ И ИХ КЛИЕНТАМИ**

5. 1. Коллекторское агентство должно иметь надлежащим образом оформленные договоры с клиентами, подтверждающие соглашения о гарантированном уровне обслуживания и соответствующей оплате.
5. 2. Коллекторское агентство должно иметь соответствующие ресурсы для осуществления взыскания задолженности и обеспечения своих клиентов услугами надлежащего уровня.
5. 3. Коллекторское агентство должно надлежащим образом представлять

отчеты своим клиентам по их требованию или в соответствии с соглашением о гарантированном уровне обслуживания, например, извещать своих клиентов о получении платежей.

5. 4. Коллекторское агентство должно хранить любые средства, взысканные от имени своих клиентов, на отдельном и специальном счету в банке.
5. 5. Средства клиентов, хранящиеся на вышеупомянутом специальном счету в банке, должны быть защищены в случае банкротства.
5. 6. Коллекторское агентство должно незамедлительно выплачивать взысканные средства, а также должно иметь четкую политику относительно сроков и процедуры выплаты средств.

## **6. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ – ОТНОШЕНИЯ С ДОЛЖНИКАМИ**

6. 1. Коллекторское агентство не должно применять жестокие и назойливые методы взыскания средств.
6. 2. Коллекторское агентство не должно безосновательно оказывать давление на должников в случае невыполнения ими обязательств по оплате.
6. 3. Коллекторское агентство не должно осуществлять публичные действия с целью поставить должника в неловкое положение.
6. 4. Коллекторское агентство должно соблюдать принципы осторожности и осмотрительности при установлении контакта с должниками.
6. 5. Коллекторское агентство не должно заниматься взысканием долгов, срок выплаты которых еще не наступил.
6. 6. Коллекторское агентство не должно пытаться взыскать дополнительные затраты и плату с должников, если это запрещено законом.
6. 7. Коллекторское агентство должно определить, какие суммы должны быть выплачены должниками (т.е., основная сумма долга, проценты, компенсация, расходы по взысканию). Это должно четко указываться в письмах.
- 6.8 Коллекторское агентство должно всегда сотрудничать с назначенными представителями должников (например, консультантами, компаниями по управлению задолженностями, частными или государственными учреждениями, которые занимаются неплатежеспособными физическими и юридическими лицами и т.д.), если такая инициатива была выдвинута должниками или их представителями.