

Хартия
профессиональных коллекторских агентств
Российской Федерации

г. Москва

26 мая 2008 г.

Настоящая Хартия разработана на основе Кодекса этики «Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств» (НАПКА)

Компании, подписавшие настоящую Хартию, считая утверждение высоких стандартов качества услуг по взысканию задолженности, объединение усилий по совершенствованию системы возврата задолженности в России и соблюдение Кодекса профессиональной этики своей общей целью договорились о нижеследующем:

I. Общие положения

1. Хартия профессиональных коллекторских агентств устанавливает правила поведения и определяет основные принципы, которыми коллекторские агентства, считающие себя профессиональными, (далее – Агентства) должны руководствоваться в своей профессиональной деятельности. Указанные правила и принципы основываются на нормах морали и нравственности, а также международных стандартах коллекторской деятельности.

2. Положения настоящей Хартии обязательны для членов НАПКА и имеют рекомендательный характер для иных коллекторских агентств, которые считают себя или хотели бы стать профессиональными представителями коллекторского сообщества России.

II. Общие принципы деятельности Агентства

1. Агентство должно быть зарегистрировано в установленном законом порядке в качестве коммерческой организации. Основным видом деятельности Агентства является коллекторская деятельность.

2. Агентство должно осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящей Хартией, европейскими и международными правовыми актами, которые применимы к коллекторской деятельности, правовыми актами международных профессиональных ассоциаций.

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.

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

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

6. В состав Агентства не должны входить лица с неснятой или непогашенной судимостью.

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

8. Агентство должно прилагать все усилия для погашения задолженности в досудебном порядке.

9. Агентство должно страховать свою профессиональную ответственность.

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

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

2. Агентство вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешенным законом способом.

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

4. Агентство должно обеспечивать конфиденциальность информации по исполнению договора с кредитором; переданной ему кредитором; полученной или ставшей ему известной в ходе осуществления действий по взысканию задолженности.

5. Агентство обязано обеспечивать конфиденциальность персональных данных, то есть информации, относящейся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе его семейном, социальном, имущественном положении, образовании, профессии, доходах и другой информации (персональные данные), за исключением случаев, когда распространение указанных сведений разрешено законом.

6. Под соблюдением конфиденциальности информации в рамках настоящей Хартии понимается обеспечение Агентством защиты информации от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения, а также от иных неправомерных действий в отношении такой информации.

7. Объекты информатизации Агентства, предназначенные для обработки конфиденциальной информации, подлежат обязательной аттестации по требованиям безопасности информации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Обязанность соблюдения конфиденциальности информации остается в силе, в том числе после завершения отношений между Агентством и лицами, указанными в пункте 1 настоящего раздела.

IV. Взаимодействие Агентства с кредиторами

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

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

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

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.

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

V. Взаимодействие Агентства с должниками

1. Агентство не должно отказываться от взаимодействия с должником и (или) его представителем в случае, если должник и (или) его представитель выражают такое желание.

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

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

4. Агентство не вправе беспокоить должника в период времени с 23 часов вечера до 6 часов утра по времени места нахождения должника.

5. При взаимодействии с должником работники Агентства не должны унижать честь и достоинство должника.

6. Работники Агентства не должны представляться сотрудниками органа государственной власти, органа местного самоуправления и должностными лицами, действующими по их поручению.

7. Агентство должно предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о наименовании кредитора, о сроках и порядке погашения задолженности.


8. 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

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

2. Отзыв на претензию должен даваться в письменном виде в течение 30 (тридцати) дней с момента ее поступления. В отзыве должны содержаться мотивированные ответы на все вопросы и замечания к работе Агентства, содержащиеся в претензии.

Президент
Национальной Ассоциации
Профессиональных Коллекторских
Агентств



Бернштам Е.С.

Генеральный директор
Кредитэкспресс



Мартин Л.П.

Генеральный директор
Межрегионального долгового центра



Мамедов С.С.

Исполнительный директор
Первого Коллекторского Бюро



Михмель П.С.

Генеральный директор
Долгового агентства Пристав



Александрович А.А.

Генеральный директор
Бюро кредитной безопасности Русскоколлектор



Фомин И.В.

Генеральный директор
Секвойя Кредит Консолидейшн



Докучаева Е.А.

Генеральный директор
Столичного коллекторского агентства



Мохначев Д.В.

Генеральный директор
Финансового Агентства по Сбору Платежей (ФАСП)



Морозов О.В.

Генеральный директор
ЭОС



Клоска М.