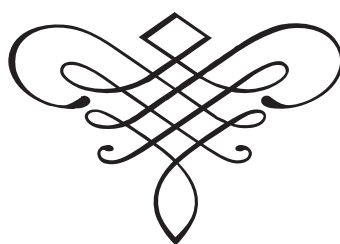


КОДЕКС ЭТИКИ И СТАНДАРТЫ РАБОТЫ  
С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ  
НА РЫНКЕ МИКРОФИНАНСОВЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ



Разработан по инициативе НАПКА и НП «МиР»

**Москва**  
**2013**



## **КОДЕКС ЭТИКИ И СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ НА РЫНКЕ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ (МФО)**

### **I. Общие положения**

1. Кодекс этических стандартов МФО устанавливает и определяет основные принципы, которыми микрофинансовые организации (далее «МФО») и профессиональные коллекторские агентства (далее - «Агентства») должны руководствоваться в своей профессиональной деятельности по истребованию задолженности по предоставленным займам. Указанные принципы основываются на нормах законодательства, морали и нравственности, а также международных стандартах коллекторской деятельности и практике делового оборота в секторе микрофинансирования.

2. Положения настоящего Кодекса имеют рекомендательный характер для МФО - членов НП «МиР» и для Агентств – членов НО «НАПКА», работающих в области взыскания просроченной задолженности по договорам с МФО. К Кодексу могут также присоединиться иные МФО и Агентства, направив соответствующие заявления в аппараты НП «МиР» и «НАПКА» соответственно.

### **II. Общие принципы и правовое обеспечение деятельности**

1. Работа по взысканию задолженности должна осуществляться в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации: Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, иными федеральными законами и подзаконными актами министерств и ведомств.

2. МФО имеет право заниматься самостоятельно взысканием просроченной задолженности либо обращаться к профессиональному коллекторскому агентству с целью передачи задолженности в работу на условиях агентирования.



3. МФО имеет право переуступать права требования по выданным займам третьим лицам в установленном законом порядке (гл.24 и 43 ГК РФ).

4. Агентство должно быть зарегистрировано в установленном законом порядке в качестве юридического лица, действующего на территории РФ.

5. Агентство должно осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом, и международными правовыми актами, которые применимы к коллекторской деятельности, правовыми актами международных ассоциаций и саморегулируемых организаций.

6. 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 и юридических услуг. Агентство должно заботиться о повышении квалификации своих работников, проводить регулярное обучение, внедрять передовые практики и стандарты.

7. Агентство должно заботиться о своей репутации, не совершать действий, которые могут нанести вред деловой репутации других участников рынка МФО и всего коллекторского сообщества в целом.

8. В состав органов управления Агентства не должны входить лица с неснятой или непогашенной судимостью.

9. Агентство обязано информировать работников о необходимости осуществлять коллекторскую деятельность только законными способами, не наносящими моральный и/или материальный вред должникам.

10. При осуществлении взыскания просроченной задолженности с физических лиц в досудебном порядке Агентство должно привлекать только штатных сотрудников, допущенных до обработки персональных данных субъектов персональных данных.

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

—●—

12. Агентство обязано сотрудничать с судебными и правоохранительными органами для целей выявления и пресечения противоправной деятельности со стороны недобросовестных заёмщиков.

### **III. Материально-техническое обеспечение деятельности Агентства**

1. Агентство должно иметь достаточный уровень материально-технического оснащения, позволяющий осуществлять действия по взысканию задолженности на высоком профессиональном уровне, а именно операционную платформу для осуществления учёта задолженности в разрезе индивидуальных счетов и структуры долга; телефонную станцию для приёма входящих и осуществления исходящих звонков.

2. Агентство обязано иметь лицензию на деятельность по разработке и (или) производству средств защиты конфиденциальной информации в случае, если такая разработка и (или) производство Агентством осуществляется.

3. Агентство обязано зарегистрироваться в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

4. Агентство обязано разработать положение о порядке обработки персональных данных, подробно регламентирующее действия Агентства по получению, хранению и использованию персональных данных, совершаемые в процессе их обработки, а также уведомлению субъектов персональных данных. Данное положение должно быть разработано в соответствии ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ №1119 от 01.11.2012г. «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Постановлением Правительства РФ №687 от 15.09.2008г. «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации», Положением о методах и способах защиты информации в информационных системах персональных данных, утверждённое Приказом ФСТЭК России №21 от 18.02.2013г., подзаконным актам Роскомнадзора и ФСФР.

5. Агентство должно страховать свою профессиональную ответственность на сумму не менее 1 млн. руб.

#### **IV. Правила работы с информацией**

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

2. Агентство вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешённым 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, связанной с заключением и исполнением договора с МФО, переданной ему МФО, полученной или ставшей ему известной в ходе осуществления действий по взысканию задолженности, в т.ч. персональных данных должников.

5. Агентство обязано обеспечивать конфиденциальность информации, относящейся к определённому 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. Агентство обязано заключить со всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным, предоставляемым МФО, обязательства о неразглашении таких сведений.

7. Под соблюдением 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.

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

9. Обязанность соблюдения конфиденциальности информации регулируется законодательством РФ и соответствующим договором.

## **V. Взаимодействие Агентства с МФО на условиях агентирования**

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

2. МФО вправе требовать, а Агентство вправе предоставлять шаблоны используемых текстов писем, электронных писем, смс оповещения, используемых в качестве оповещения должников, а также текстов, предназначенных для устного общения с должниками

3. МФО вправе регулярно контролировать качество работы Агентства на предмет анализа корректности общения с должником.

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


5. Агентство должно сообщать МФО информацию о ходе выполнения поручений МФО, своевременно предоставлять отчёты о ходе выполнения поручения в порядке, предусмотренном договором Агентства и МФО. МФО должно своевременно предоставлять Агентству отчеты о поступающих платежах должников.

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

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

8. Получаемые Агентством от должников денежные средства могут по согласованию с МФО зачисляться на отдельный банковский счёт.

9. При возникновении угрозы несостоятельности (банкротства) Агентства, оно должно немедленно перечислить полученные от должников денежные средства МФО.



## **VI. Взаимодействие Агентства и МФО с должниками при истребовании просроченной задолженности**

1. Агентство и МФО не должны отказываться от взаимодействия с должником и (или) его представителем в случае, если должник и (или) его представитель выражают такое желание. Взаимодействие с представителями должника, его родными и коллегами по работе может осуществляться только с учетом соблюдения норм, предусмотренных действующим законодательством РФ.

2. Агентство и МФО должны выбирать форму общения, соответствующую требованиям законодательства, комфортную для обеих сторон (смс, письма, телефон, автоинформатор, личные встречи, электронная почта) и способствующую достижению взыскания просроченной задолженности.

3. Агентство и работники Агентства, МФО и работники МФО должны корректно и уважительно относиться к должникам.


4. Агентство и МФО не могут использовать запрещённые законом методы взыскания задолженности, в том числе причиняющие вред жизни или здоровью должника или угрожающие причинением такого вреда.

5. Агентство и МФО не вправе беспокоить должника в период времени с 23 часов вечера до 7 часов утра (если иной период времени не установлен законодательством) по адресу, полученному Агентством от МФО.

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

7. Агентство не должно создавать у должников и иных лиц впечатление, что оно действует в качестве органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностных лиц указанных органов либо сообщать о действии по их поручению, если Агентство не имеет на то соответствующих полномочий.

8. Агентство обязано предоставлять должникам информацию о размере и структуре их задолженности, о наименовании кредитора, о сроках, порядке и способах погашения задолженности, предоставленной МФО вместе с переданным реестром задолженности.



9. Если расходы Агентства представляют самостоятельную статью в структуре задолженности, то они должны указываться отдельно.

10. 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 МФО. При сообщении должнику данной информации Агентство основывается на информации, предоставляемой МФО, которая подтверждает ее актуальность и точность.

11. Не допускается получение Агентством наличных денежных средств от должников в погашение задолженности по займу МФО.

## **VII. Порядок рассмотрения претензий**

1. Агентство должно своевременно и объективно рассматривать мотивированные претензии МФО, должников и третьих лиц, предъявляемые ими к Агентству. 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. Порядок рассмотрения претензий может быть предусмотрен договором между Агентством и МФО.

2. Надзор за корректностью, достоверностью и своевременностью порядка урегулирования претензий осуществляется комиссией в составе НП «МиР», НАПКА, в заседаниях которого могут принимать участие представители ФСФР.





### **VIII. Заключительные положения**

1. Настоящий Кодекс утвержден 04 июня 2013 года и вступает в силу с 04 июня 2013 года.
2. Изменения и дополнения в Кодекс вносятся на основании решений советов НАПКА и НП «МиР».
3. Положения настоящего Кодекса не ограничивают право МФО заключать договоры на оказание коллекторских услуг с компаниями, не входящими в состав НАПКА.

КОДЕКС ЭТИКИ И СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ  
НА РЫНКЕ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
РАЗРАБОТАН ПО ИНИЦИАТИВЕ  
НАПКА и НП «МиР»



Национальная Ассоциация  
Профессиональных Коллекторских  
Агентств  
[www.napca.ru](http://www.napca.ru)



Некоммерческое партнерство  
микрофинансовых организаций  
«Микрофинансирование и  
развитие»  
[www.npmir.ru](http://www.npmir.ru)

при участии компаний  
«Деньги напракат» и «Национальная служба взысканий»

Москва  
июнь 2013