

Утверждено Общим собранием  
Некоммерческой организации  
«Национальная Ассоциация  
Профессиональных коллекторских  
агентств» (НАПКА)  
Протокол № 2 от 06 декабря 2017 года

**КОДЕКС ЭТИКИ  
НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
«НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ»  
(НАПКА)**

**Редакция № 2**

Москва, 2017 год

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения .....	3
2. Требования к членам Ассоциации.....	4
3. Требования к членам органов управления и работникам члена Ассоциации....	6
4. Общие стандарты и правила деятельности членов Ассоциации .....	7
5. Стандарты и правила работы с информацией .....	9
6. Стандарты и правила взаимодействия члена Ассоциации с клиентами.....	11
7. Стандарты и правила взаимодействия члена Ассоциации с должниками – физическими лицами .....	13
8. Порядок и правила рассмотрения обращений, поступающих члену Ассоциации .....	16
9. Ответственность члена НАПКА за нарушения положений настоящего Кодекса этики НАПКА.....	17

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс этики Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств (далее – Ассоциация, НАПКА) устанавливает стандарты и правила деятельности по возврату просроченной задолженности (совершения действий, направленных на возврат задолженности), которую осуществляют члены НАПКА, а также принципы взаимодействия с должниками в процессе совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности. Для целей настоящего Кодекса должником является физическое или юридическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

1.2. Положения настоящего Кодекса обязательны для всех членов НАПКА.

1.3. Стандарты, правила и принципы, изложенные в настоящем Кодексе, основаны на нормах действующего законодательства Российской Федерации, в частности, Федерального закона № 230-ФЗ от 03 июля 2016 года «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 230-ФЗ), соответствуют правилам деловой этики и международным стандартам деятельности по возврату просроченной задолженности.

1.4. В Ассоциации не допускается конфликт интересов членов НАПКА, их работников и членов постоянно действующего коллегиального органа управления Ассоциации. Порядок устранения конфликта интересов указанных лиц изложен в Уставе Ассоциации.

## **2. Требования к членам Ассоциации**

2.1. Член Ассоциации должен быть зарегистрирован в установленном законом порядке в форме хозяйственного общества, учредительные документы которого содержат указание на осуществление членом Ассоциации деятельности по возврату просроченной задолженности.

2.2. Член Ассоциации должен обладать оборудованием, а также программным обеспечением, соответствующим требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

2.3. Член Ассоциации должен заключить договор страхования ответственности за причинение убытков должнику при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности. Размер страховой суммы определяется действующим законодательством Российской Федерации. При отсутствии норм в законодательстве Российской Федерации, регулирующих размер страховой суммы, он определяется требованиями к членству в Ассоциации, установленными во внутренних нормативных актах Ассоциации.

2.4. Членом Ассоциации не может быть юридическое лицо, в отношении которого принято решение о ликвидации или о введении процедуры, применяемой в деле о банкротстве.

2.5. Член Ассоциации должен обладать сайтом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат данному члену Ассоциации.

2.6. Член Ассоциации должен быть включен в реестр операторов, осуществляющих обработку персональных данных, в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О персональных данных».

2.7. Члены органов управления члена Ассоциации, а также его работники должны отвечать требованиям, установленным в Разделе 3 настоящего Кодекса.

2.8. В случае если член Ассоциации осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности должников - физических лиц (за исключением деятельности по возврату просроченной задолженности должников - физических лиц в судебном порядке или на стадии возбуждения исполнительного производства в отношении должника – физического лица без взаимодействия с должником – физическим лицом по вопросам возврата просроченной задолженности), то он обязан быть включенным в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основанного вида деятельности.

2.9. В целях недопущения ограничения конкуренции на рынке возврата просроченной задолженности, а также в целях препятствия недобросовестной конкуренции, в случае если член Ассоциации является юридическим лицом, аффилированным по отношению к ранее принятому в Ассоциацию члену Ассоциации, в том числе, входит в одну группу лиц с ранее принятым в Ассоциацию членом Ассоциации, при условии что данное юридическое лицо осуществляет (планирует осуществлять) деятельность по возврату задолженности по тем же основаниям, что и ранее принятый в Ассоциацию член Ассоциации, данное юридическое лицо обязано заявить о своей аффилированности путем направления соответствующего письменного уведомления в Совет Ассоциации для принятия последним решений в рамках его компетенции, в том числе, о раскрытии таких сведений на информационных ресурсах Ассоциации с согласия данного юридического лица и его аффилированных лиц. Понятие и признаки «аффилированных лиц» определяются статьей 4 Закона «О конкуренции и ограничении

монополистической деятельности на товарных рынках». Понятие и признаки «группы лиц» определяются статьей 9 Федерального закона «О защите конкуренции». Основания осуществления деятельности по возврату задолженности установлены в пункте 6.1 настоящего Кодекса.

2.10. Членом Ассоциации не может быть лицо, которое в течение последних 3 (трех) лет было исключено из государственного реестра юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основанного вида деятельности, по основаниям, связанным с нарушением законодательства Российской Федерации.

2.11. Членом Ассоциации не может быть лицо, которое в течение последних 3 (трех) лет было исключено из состава членов Ассоциации по основаниям, связанным с нарушением законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных внутренних нормативных документов Ассоциации.

### **3. Требования к членам органов управления и работникам члена Ассоциации**

3.1. Учредителем, участником, акционером, членом совета директоров (наблюдательного совета), членом коллегиального исполнительного органа, единоличным исполнительным органом члена Ассоциации не может являться лицо:

- 1) имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности;
- 2) в отношении которого не истек срок, в течение которого лицо считается подвергнутым административному наказанию в виде дисквалификации.

3.2. Работником члена Ассоциации, осуществляющим взаимодействие с должниками – физическими лицами, а также с представителями – физическими лицами должников – юридических лиц, не может являться лицо, имеющее неснятую или непогашенную судимость за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности.

#### **4. Общие стандарты и правила деятельности членов Ассоциации**

4.1. Каждый член Ассоциации обязан осуществлять свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, положениями настоящего Кодекса, ратифицированными в установленном порядке европейскими и международными правовыми актами, которые применимы к деятельности по возврату просроченной задолженности и не противоречат законодательству Российской Федерации, правовыми актами международных ассоциаций, членом которых является НАПКА.

4.2. Члену Ассоциации запрещается совершать действия, которые могут нанести вред деловой репутации или иной ущерб другим членам Ассоциации, самой Ассоциации, а также рынку возврата задолженности в целом.

4.3. Член Ассоциации обязан обеспечить высокий уровень профессионализма своих работников и принимать на работу преимущественно лиц, имеющих соответствующие опыт и (или) знания в области возврата просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг, услуг страхования. Член Ассоциации обязан обеспечивать регулярное и своевременное обучение, а также повышение квалификации своих работников.

#### 4.4. Член Ассоциации обязан разработать и утвердить:

- базовые алгоритмы, по которым работникам члена Ассоциации допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах, базовые алгоритмы телефонных переговоров;
- шаблоны телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- шаблоны почтовых отправлений, направляемых должникам.

Член Ассоциации должен использовать только утвержденные базовые алгоритмы взаимодействия и шаблоны.

#### 4.5. Член Ассоциации обязан:

- создать и поддерживать работу структурного подразделения или назначить работника / внешнего консультанта, осуществляющих контроль качества оказываемых услуг, которые должны подчиняться органу (органам) управления члена Ассоциации, и в структуре вознаграждения которых отсутствует материальная компенсация за выполнение плана по размеру возвращенной членом Ассоциации просроченной задолженности должников,
- разработать внутренние документы, регулирующие деятельность подразделения или сотрудника / внешнего консультанта, осуществляющих контроль качества оказываемых услуг.

4.6. Члену Ассоциации запрещается использовать в своем наименовании или наименовании своих подразделений официальные наименования государственных органов и органов местного самоуправления, включая аббревиатуры, которые могут ввести должника в заблуждение относительно полномочий члена Ассоциации или его структурного подразделения (например,

РОВД, МВД, УВД, УМВД, ОМВД и т. п.). Члену Ассоциации запрещается использовать в своем наименовании или наименовании своих подразделений сведения, которые могут оказывать психологическое воздействие на должников и/или могут быть восприняты должниками как угроза причинения вреда.

4.7. Работникам Члена Ассоциации категорически запрещается представляться сотрудниками государственных органов или органов местного самоуправления и/или их представителями. Члену Ассоциации запрещается вводить должников в заблуждение путем использования документов, имитирующих официальные документы государственных органов (судебные повестки, бланки документов, используемых в процессе ведения исполнительных производств и т. п.). Работнику члена Ассоциации запрещается вводить должников в заблуждение, представляясь работником / представителем иного юридического лица при отсутствии таких полномочий (включая, но не ограничиваясь, при личных встречах, при проведении телефонных переговоров, отправке сообщений посредством сетей электросвязи и/или отправке уведомлений в виде документов).

## **5. Стандарты и правила работы с информацией**

5.1. В процессе осуществления своей деятельности член Ассоциации обязан предоставлять своим клиентам и должникам достоверную информацию о себе и своей деятельности, при взаимодействии с должником работник члена Ассоциации обязан полностью называть наименование компании члена Ассоциации. Введение клиентов и должников в заблуждение не допускается.

5.2. Член Ассоциации имеет право искать, получать, передавать и распространять информацию только разрешенным законом способом. Член

Ассоциация имеет право использовать информацию, которую должник сделал общедоступной путем размещения ее для ознакомления неопределенным кругом лиц (в том числе в информационно-коммуникативной системе «Интернет»), при этом раскрытие персональных данных с нарушением законодательства Российской Федерации, а также сведений, составляющий частную жизнь должника, не допускается.

5.3. Член Ассоциации обязан обеспечивать защиту сведений, составляющих коммерческую, служебную тайну, и иных сведений, защита которых предусмотрена законом.

5.4. Член Ассоциации обязан обеспечивать конфиденциальность информации, связанной с заключением и исполнением договора с кредитором; переданной ему кредитором; полученной или ставшей ему известной в ходе осуществления деятельности по возврату задолженности.

5.5. Член Ассоциации обязан 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.

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

5.6. Программное обеспечение, оборудование и информационные системы члена Ассоциации, предназначенные для осуществления его деятельности по возврату задолженности должников, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

5.7. Член Ассоциации обязан заключить соглашение о конфиденциальности с каждым работником, имеющим доступ к информации о должнике и его задолженности, при этом положения такого соглашения о конфиденциальности могут быть выполнены в виде отдельного раздела / пункта трудового договора, заключенного с работником.

5.8. Член Ассоциации обязан по требованию органов ее управления или внутренних органов Ассоциации, наделенных соответствующими полномочиями, предоставлять Ассоциации информацию, необходимую для:

- подтверждения соответствия члена Ассоциации условиям членства в Ассоциации,
- работы внутренних подразделений Ассоциации (комитетов),
- а также в иных случаях, установленных Уставом Ассоциации и настоящим Кодексом.

Информация может быть предоставлена в виде выписок из соответствующих документов, в которых она содержится.

## **6. Стандарты и правила взаимодействия члена Ассоциации с клиентами**

6.1. Основаниями, по которым член Ассоциации имеет право осуществлять деятельность по возврату задолженности, являются: приобретение прав требования к должнику на основании договора об уступке права требования (цессии), заключенного с кредитором должника, а также предоставление клиентом полномочий по возврату задолженности должника перед клиентом.

Член Ассоциации обязан осуществлять деятельность по возврату задолженности, права требования которой не принадлежат члену Ассоциации, на основании соответствующего договора, заключенного с клиентом. Договор, заключаемый

членом Ассоциации с клиентом, должен содержать перечень совершаемых членом Ассоциации действий (оказываемых услуг), размер вознаграждения за действия члена Ассоциации и иные существенные условия, необходимые для заключения и исполнения договора.

6.2. Член Ассоциации обязан сообщать клиенту информацию о ходе выполнения поручений клиента / оказания услуг, своевременно предоставлять отчеты о ходе выполнения поручения / оказания услуг в порядке, предусмотренном договором с клиентом.

6.3. Если член Ассоциации и (или) его работники, входящие в органы управления члена Ассоциации прямо или косвенно аффилированы с должником, что может позволить ему не исполнять обязательства по погашению задолженности перед клиентом, то член Ассоциации должен заявить о такой аффилированности клиенту.

6.4. В случае если договором, заключенным членом Ассоциации с клиентом, предусмотрена возможность получения членом Ассоциации денежных средств от должника на свои счета, член Ассоциации обязан уведомлять клиента о получении денежных средств от должника, а также и перечислять денежные средства на указанные клиентом счета в порядке, предусмотренном договором.

Получаемые членом Ассоциации от должников денежные средства должны зачисляться на отдельный банковский счет, если иное не предусмотрено договором, заключенным с клиентом. При возникновении угрозы несостоятельности (банкротства) члена Ассоциации он должно немедленно перечислить полученные от должников денежные средства клиенту.

## **7. Стандарты и правила взаимодействия члена Ассоциации с должниками – физическими лицами**

7.1. При осуществлении действий, направленных на возврат задолженности должников, член Ассоциации обязан действовать добросовестно и разумно. При взаимодействии с должником работник члена Ассоциации обязан придерживаться делового и вежливого стиля общения.

7.2. Член Ассоциации обязан осуществлять взаимодействие с должником способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Член Ассоциации обязан обеспечить возможность должнику и (или) его представителю по их требованию взаимодействовать с членом Ассоциации.

7.3. При взаимодействии с должником работники члена Ассоциации не имеют право унижать честь и достоинство должника, оскорблять должника, использовать ненормативную лексику. При взаимодействии с должником работник члена Ассоциации обязан обращаться исключительно на «Вы», вести переговоры исключительно в уважительном тоне и избегать фамильярного общения.

7.4. При взаимодействии с должником работники члена Ассоциации независимо от характера диалога и возможных провокаций со стороны должника обязаны неукоснительно руководствоваться настоящим Кодексом и внутренними стандартами деятельности по взысканию, утвержденными членом Ассоциации.

7.5. Работники члена Ассоциации обязаны прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется с:

- с несовершеннолетним лицом,

- организацией сферы здравоохранения, образования, стратегически важными объектами инфраструктуры и т. д., в случае если возникает риск нарушения режима работы данных организаций (объектов) и возникновения неблагоприятных последствий, которые могут повлечь вред здоровью неопределенному кругу лиц, а также материальный ущерб.

7.6. Не допускается разглашение информации о задолженности, персональных данных третьим лицам, в т.ч. посредством направления сообщений через социальные сети, если иное не разрешено законодательством Российской Федерации.

7.7. Член Ассоциации или его работники не имеют право создавать у должников и иных лиц впечатление, что они действуют в качестве органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностных лиц указанных органов либо по их поручению.

7.8. Член Ассоциации обязан предоставлять должникам информацию о размере и структуре задолженности должника, о наименовании кредитора, о сроках и порядке погашения задолженности, а также иную информацию, предоставление которой обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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.

7.9. Взаимодействие с должником осуществляется на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла задолженность должника.

7.10. Член Ассоциации обязан обеспечить, чтобы при взаимодействии с должником работник члена Ассоциации сообщал должнику свои фамилию, имя, отчество (при наличии), наименование члена Ассоциации, а также наименование клиента, перед которым у должника имеется задолженность. Член Ассоциации обязан указывать свое наименование, наименование клиента, а также адрес и телефон для связи в корреспонденции, отправляемой должнику в бумажной форме.

7.11. Член Ассоциации при получении письменного требования должника о предоставлении информации и документов, подтверждающих его полномочия на совершение действий, направленных на возврат задолженности должника, при наличии данных, позволяющих идентифицировать последнего, рекомендует должнику обратиться к кредитору (первоначальному кредитору) за получением требуемой информации и документов. В случае если должник повторно обращается с соответствующим требованием, то член Ассоциации обязан предоставить должнику информацию и копии документов, подтверждающих полномочия члена Ассоциации на совершение действий, направленных на возврат задолженности должника. Указанные документы могут быть представлены в виде копий первой и последней страниц соглашения, заключенного с клиентом члена Ассоциации, на основании которого клиент предоставил члену Ассоциации полномочия по возврату задолженности должника, либо договора уступки прав требования (цессии), на основании которого первоначальный кредитор должника уступил право требования к нему члену Ассоциации, либо выписки из указанных договоров, а также выписки из соответствующего реестра должников с данными должника, являющегося приложением к соответствующему соглашению / договору, если такое представление не повлечет раскрытия информации, относящейся к

конфиденциальной в соответствии с внутренними актами члена Ассоциации или клиента члена Ассоциации или соглашением, заключенным между ними.

7.12. Член Ассоциации при направлении должнику почтовых отправок имеет право вносить в них информацию о том, что по всем вопросам, связанным с проверкой соблюдения членом Ассоциации законодательства РФ в процессе осуществления им деятельности по возврату просроченной задолженности, должник имеет право обратиться в Ассоциацию.

## **8. Порядок и правила рассмотрения обращений, поступающих члену Ассоциации**

8.1. Член Ассоциации обязан обеспечить учет и анализ обращений, поступающих к нему от клиентов, должников, третьих лиц, государственных органов и др., содержащих запросы, связанные с деятельностью по возврату задолженности, а также жалобы на нарушение стандартов и правил деятельности по возврату задолженности, установленных настоящим Кодексом. При этом член Ассоциации обязан своевременно и объективно рассматривать указанные обращения и направлять ответы на них.

8.2. Ответ на обращение должен направляться в письменном виде или по электронной почте в течение тридцати календарных дней с момента его получения.

8.3. Член Ассоциации обязан составлять отчет о полученных обращениях, который должен содержать следующую информацию: количество обращений, типы обращений, их обоснованность, типы нарушений, выявленных по итогам анализа обращений.

По итогам анализа указанного отчета член Ассоциации обязан устранять нарушения.

8.4. Ассоциация имеет право потребовать, а член Ассоциации обязан предоставить Ассоциации указанный в пункте 8.3 отчет.

8.5. Правила проведения проверок соблюдения членами Ассоциации стандартов и правил, предусмотренных настоящим Кодексом, а также ответственность за их нарушение, предусмотрены внутренними нормативными актами НАПКА.

## **9. Ответственность члена НАПКА за нарушения положений настоящего Кодекса этики НАПКА**

9.1. В случае нарушения положений настоящего Кодекса этики НАПКА к члену Ассоциации может быть применены меры дисциплинарного воздействия, установленные внутренними нормативными документами Ассоциации. Порядок и сроки применения таких мер также установлены внутренними нормативными документами Ассоциации.