

«Утверждено»
Генеральный директор
ООО ПКО «АйДи Коллект»
От 25 октября 2024 г.



Политика
по защите прав клиентов
ООО ПКО «АйДи Коллект»
(П-03)

(Введено в действие с 25.10.2024 г., версия №01)

Москва
2024

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1 Термины, сокращения и определения.....	4
1.2 Область и границы применения документа.....	4
1.3 Ответственность и порядок актуализации документа.....	5
1.4 Введение документа в действие.....	5
2. ПРИНЦИПЫ КОМПАНИИ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТАМИ	5
3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ	5
4. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ	7
5. МОШЕННИЧЕСТВО	8
6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ	8
7. ПОМОЩЬ КЛИЕНТАМ В УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ	9
8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	9
9. КОНТРОЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ	9
10. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	10

1. Общие положения

1.1 Термины, сокращения и определения

Компания	Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «АйДи Коллект».
Работник	Лицо, состоящие в трудовых отношениях с Компанией.
Клиент	ЮЛ/ ФЛ/ Индивидуальный предприниматель, требования о взыскании задолженности которого перешли в Компанию на основании договора (цессии, агентского).
Обращение	индивидуальное/ коллективное письмо, запрос, жалоба или иное обращение, направленное Клиентом в адрес Компании, в письменной, устной либо в электронной форме.
Конфликт интересов	Ситуация, при которой косвенная/ прямая личная заинтересованность Работника (в т.ч. его близких родственников) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (трудовых) обязанностей и при которой возникают или могут возникнуть противоречия между личной заинтересованностью Работника и законными интересами Компании, способные привести к причинению вреда правам и законным интересам, имуществу/ деловой репутации Компании. <i>Под личной заинтересованностью понимается заинтересованность, связанная с возможностью получения Работником при исполнении должностных (трудовых) обязанностей доходов в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для 3-их лиц.</i>
ФЗ-152	Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных».
ФЗ-230	Федеральный закон №230-ФЗ «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».

1.2 Область и границы применения документа

1.2.1. Настоящий «Политика по защите прав клиентов ООО ПКО «АйДи Коллект»» (П-03) (далее – Политика) определяет принципы взаимодействия, защиты прав и интересов Клиентов, которыми руководствуется Компания при осуществлении своей деятельности.

1.2.2. Положения настоящей Политики применяются в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия работников Компании с Клиентами;
- улучшения качества взаимодействия с Клиентами;
- формирования и поддержания положительного имиджа Компании,
- обеспечения доверия к Компании;
- своевременного и объективного рассмотрения Обращений Клиентов.

1.2.3. Требования настоящего документа распространяются на всех работников Компании и физических лиц, заключивших с Компанией гражданско-правовой договор, в случаях, когда соответствующие обязанности закреплены в договорах с ними, иных документах, либо являются требованиями применимого законодательства.

1.2.4. Настоящий документ не отменяет необходимости соблюдения требований применимого законодательства. В случаях возникновения противоречий между требованиями настоящего документа и требованиями применимого законодательства, необходимо руководствоваться требованиями применимого законодательства. Вместе с тем, в случаях, когда требования настоящего документа являются более строгими, чем требования применимого законодательства, следует руководствоваться более строгими требованиями.

1.2.5. Настоящая Политика является публичным документом, доступным на официальном сайте Компании.¹

¹ <https://idcollect.ru>

1.3 Ответственность и порядок актуализации документа

1.3.1 Ответственный за актуализацию процесса – владелец бизнес-процесса.

1.3.2 Организацию процесса внесения изменений осуществляет Отдел методологии и разработки бизнес-процессов.

1.3.3 Ответственность за контроль исполнения настоящего документа возложена на Участников процесса.

1.3.4 Актуализация настоящего документа осуществляется в сроки и в соответствии с требованиями «Порядка создания и утверждения внутренних документов ООО ПКО «АйДи Коллект»».

1.4 Введение документа в действие

1.4.1 Утверждение документа осуществляется путем подписания ВНД ГД, без утверждения отдельного Приказа.

1.4.2 Настоящий документ вводится в действие с даты утверждения и действует до его отмены либо утверждения новой версии.

2. Принципы Компании при взаимодействии с Клиентами

2.1 Компания придерживается структурированного и прозрачного подхода по взаимодействию с Клиентами, основанного на соблюдении прав и свобод человека, действующего законодательства РФ, внутренних нормативных документов, а также принятых норм поведения на локальном и международном рынке.

2.2 Взыскание задолженности Компанией осуществляется в строгом соответствии требованиями ФЗ-230 и ФЗ-152, в своей работе Компания руководствуется принципами честности, открытости и добросовестности, учитывает интересы Клиентов при осуществлении своей деятельности.

2.3 Компания не вправе злоупотреблять своими правами/ ущемлять интересы Клиентов/ устанавливать приоритет интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого/их Клиента/ов.

2.4 Компания информирует Клиентов о существующих способах связи и гарантирует возможность связаться с Компанией для запроса/ получения необходимой информации, любым способом предусмотренным договором и требованиями законодательства.

2.5 Компания проводит регулярное обучение работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами, в т.ч. по вопросам профессиональной этики и недопущению недобросовестных практик в отношении Клиентов, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих взаимодействие с Клиентами.

3. Правила взаимодействия с Клиентами

3.1 Работники Компании при взаимодействии с Клиентами обязаны обращаться к Клиентам уважительно, следовать «Кодексу профессиональной этики ООО ПКО «АйДи Коллект»», требованиям законодательства, принципам этичности, ответственности и правилам, изложенным в настоящей Политике.

3.2 Любое взаимодействие с Клиентом должно осуществляться честно и уважительно:

- Вся необходимая информация о задолженности, включая условия погашения задолженности, график платежей и проценты по задолженности, предоставляется Клиентам по запросу в необходимом объеме.
- Неприемлемы любого рода высказывания и действия дискриминационного характера, в т.ч. по признакам расы, национальности, социального положения, языка, гражданства, политических убеждений и т.п.
- Работники обязаны быть вежливыми, и не имеют права использовать угрозы применения физической силы, причинения вреда здоровью, уничтожения или повреждения имущества Клиента. Работники ни в коем случае не должны прибегать к физическому или

психологическому насилию, к использованию словесных оскорблений и выражений, унижающих честь и достоинство Клиента или его родственников/ знакомых.

- Недопустимы высокомерный тон, грубость, агрессия, некорректные и бестактные замечания, предъявление необоснованных обвинений и неэтичные действия, которые могут помешать нормальному взаимодействию.

- Работники обязаны уважать конфиденциальность Клиента, состояние задолженности Клиента не может быть раскрыто любым 3-им лицам без наличия законных оснований.

- Запрещено принимать взятки и подарки любого рода от Клиентов и их окружения.

3.3 В ходе осуществления деятельности по взысканию задолженности, при взаимодействии с Клиентом ФЛ/ поручителем ФЛ/ залогодателем ФЛ/ 3-ми лицами, Работник обязан соблюдать требования ФЗ-230, в частности:

Работникам запрещается:

- Осуществлять взаимодействия с Клиентами в рабочие дни с 22 до 8 часов и в выходные/ нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени Клиента.

- Превышать количество:

- попыток дозвона на один номер: в час – не более 5-ти/ в день – не более 10-ти;

- исходящие результативные звонки: в день – не более 1-го/ в неделю – не более 2-х/ в месяц – не более 8-ми;

- исходящие смс и электронных сообщений (совокупно): в день – не более 2-х/ в неделю – не более 4-х/ в месяц – не более 16-ти. Требования в части обмена сообщениями применяются с учетом положений ст.7 п.6.2. ФЗ-230, когда количество сообщений в переписки по инициативе должника, может превышать установленные ограничения;

- выездных мероприятий: в неделю – не более 1-го/ в месяц – не более 4-х.

- Вводить Клиентов в заблуждение:

- о правовой природе, размере долга, причине неисполнения обязательств, сроках исполнения;

- о передаче вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника/ иных лиц;

- о принадлежности кредитора/ представителя кредитора к органам государственной власти/ местного самоуправления;

- создавать у Клиентов и иных лиц впечатление, что они действуют в качестве органа государственной власти, органа местного самоуправления, представителей/ должностных лиц указанных органов;

- использовать документы, имитирующие официальные документы государственных органов;

- о возможности применения мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования в случаях, когда основания для применения подобных мер отсутствуют;

- любым другим неправомерным причинением вреда Клиенту и иным лицам или злоупотреблением правом.

- Сообщать сведения о просроченной задолженности и ее взыскании по месту работы Клиента, а также неограниченному кругу лиц, родственникам, в т.ч. путем размещения таких сведений в сети «Интернет» или в/ на жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении.

- Использовать для взаимодействия с Клиентами телефонные номера/ электронные адреса, не оформленные на Компанию/ Кредитора, в интересах которого действует Компания, в частности, личные телефонные номера/ электронные адреса.

Запрещается скрывать информацию о номере контактного телефона, с которого осуществляется звонок или направляется сообщение, либо об электронном адресе, с которого направляется сообщение, либо об отправителе электронного сообщения.

Работники обязаны:

- Действовать добросовестно и разумно.
- Начинать разговор с приветствия и говорить «до свидания» после окончания разговора.
- Уточнить у Клиента, удобно ли ему разговаривать в данный момент, четко указать причину звонка.
- Не затягивать намеренно время разговора, уважать время Клиента. Четко и лаконично отвечать на все вопросы.
- При проведении личных встреч и телефонных переговоров в начале разговора назвать/сообщить:
 - свои полные Ф.И.О. (отчество, при наличии);
 - наименование Компании или иного кредитора, а в случае, если Компания действует по агентскому договору;
 - сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер и структуру.
- При направлении смс, электронных писем, трансляции голосовых сообщений указать или озвучить:
 - наименование Компании/ наименование иного кредитора (если действует по агентскому договору);
 - сведения о факте наличия задолженности (указание размера и структуры задолженности не является обязательным);
 - номер контактного телефона для связи с Компанией, номер иного кредитора для связи с ним (если действует по агентскому договору).
- При поступлении Клиента/ представителя Клиента/ поручителя ФЛ/ залогодателя ФЛ/ иного 3-го лица заявления на отказ от взаимодействия с ним кредитора или лица, в интересах которого действует кредитор, работники Компании обязаны со дня, следующего за днем получения заявления прекратить взаимодействие посредством:
 - личных встреч,
 - телефонных звонков (в т.ч. с целью трансляции голосовых сообщений),
 - рассылки смс, электронных писем и телеграмм.
- Прекращать взаимодействие в случае, если установлено, что взаимодействие осуществляется 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.

3.4 Компания имеет право осуществлять аудио-/ видеозапись взаимодействия с Клиентом с целью контроля качества обслуживания. В случае непосредственного взаимодействия запись ведется обязательно. Обо всех случаях аудио-/ видеозаписи работник Компании обязан сообщать Клиенту.

4. Конфликт интересов

4.1 Работникам запрещается:

- использовать свое положение в Компании для продвижения личных интересов либо интересов иного лица близкого родства в ущерб интересам Компании/ Клиента;
- допускать предвзятость и зависимость от 3-их лиц/ иных обстоятельств при осуществлении своей работы, допускать, чтобы личные интересы влияли на объективность и беспристрастность профессиональных суждений и противоречили интересам Клиента;
- участвовать во взыскании/ урегулировании долгов родственников, друзей или иных 3-х лиц при наличии личной заинтересованности;
- принимать подарки (в наличной/ безналичной форме) лично для себя, своей семьи,

родственников, а также для лиц или организаций, с которыми имеются отношения, которые могут повлиять на беспристрастность.

4.2 Все решения должны приниматься исключительно на независимой основе и с учетом финансовых и этических факторов, а также не должны приниматься под влиянием семейных или дружеских отношений Работников.

4.3 Работник обязан соблюдать «Кодекс профессиональной этики ООО ПКО «АйДи Коллект»».

4.4 Работник обязан прилагать усилия для исключения риска возникновения конфликтных ситуаций. При возникновении конфликта интересов или случаев коррупции Работник обязан незамедлительно сообщить о данном факте в Службу безопасности Компании.

5. Мошенничество

5.1 Компания в обязательном порядке уведомляет Работников о недопустимости любых мошеннических схем, в т.ч. при работе с Клиентами, привержена к выполнению всех применимых к деятельности Компании требований в области противодействия мошенничеству и коррупции. Деятельность по предупреждению мошенничества и коррупции носит в Компании системный и последовательный характер.

5.2 Работникам запрещается:

- преднамеренное утаивание/ искажение информации о задолженности для получения собственной выгоды или выгоды в пользу любого 3-го лица;
- принятие решения о списании/ отказе в списании задолженности Клиенту, основываясь на собственных выгодах или выгодах в пользу любого 3-го лица;
- получение вознаграждения в любой форме (наличной/ безналичной) от Клиента в обмен на списание задолженности или получение любого другого преимущества;
- участие в любой мошеннической схеме с вовлечением 3-их лиц либо самостоятельно;
- применение угроз, физического или психологического давления на Клиента с целью получения собственных выгод или выгод в пользу 3-их лиц.

5.3 В случае возникновения подозрений о мошенничестве со стороны Работника, Компания обязуется провести расследование, по итогам которого к Работнику могут быть применены дисциплинарные меры в соответствии с законодательством РФ.

5.4 Компания расследует все случаи мошенничества, с которыми столкнулись Клиенты и о которых Компании стало известно, в т.ч. обращается с заявлениями в правоохранительные органы и Бюро кредитных историй, при необходимости.

6. Рассмотрение Обращений Клиентов

6.1 Компания обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, поступивших от Клиентов, и дает ответ по существу поставленных вопросов.

6.2 При рассмотрении Обращений Компания руководствуется следующими принципами:

- наличие прозрачного, понятного и структурированного механизма работы с поступившими Обращениями;
- справедливое, беспристрастное, тщательное и основанное на фактах изучение Обращений;
- мониторинг процесса работы с Обращениями от даты поступления до даты направления ответа Клиенту.

6.3 Компания серьезно относится ко всем поступающим Обращениям, принимает, обрабатывает, регистрирует и организует рассмотрение поступающих Обращений Клиентов в соответствии с «*Регламентом обработки запросов и обращений ООО ПКО «АйДи Коллект»*» и требованиями применимого законодательства.

6.4 Компания может отказать в рассмотрении Обращения по существу, если:

- Обращение не содержит идентифицирующие данные Клиента (получено анонимно);
- Обращение содержит нецензурные/ оскорбительные выражения, угрозы имуществу

Компании, имуществу/ жизни/ здоровью работников Компании, а также членов их семей;

- Обращение содержит вопрос, рассмотрение которого не входит в компетенцию Компании, о чем Компания уведомляет лицо, направившее Обращение;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению.

6.5 Ответ на Обращение направляется в сроки, установленные законодательством. В рамках рассмотрения Обращения Компания может направить Клиенту запрос на предоставление дополнительной необходимой информации.

6.6 Если Обращение удовлетворено, то Клиенту направляется ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются Компанией по Обращению и какие действия должен предпринять Клиент (при необходимости).

6.7 Если Обращение не может быть выполнено, то Клиенту направляется мотивированный ответ с пояснением причин невозможности удовлетворения его запроса в полном объеме.

6.8 Ответ на Обращение направляется Клиенту тем же способом, которым было получено Обращение, или иным способом, указанным в Обращении.

6.9 Компания отвечает на все Обращения, поступающие на официальных страницах Компании в социальных сетях. сети Интернет, тем же способом, которым было получено Обращение.

7. Помощь Клиентам в урегулировании просроченной задолженности

7.1 Компания заботится о финансовом благополучии своих Клиентов, поэтому предоставляет Клиентам возможность обратиться с запросом на проведение процедуры по урегулированию просроченной задолженности.

7.2 Предоставление реструктуризации осуществляется в индивидуальном порядке, с учетом требований законодательства и при наличии соответствующих программ реструктуризации, которым соответствует Клиент.

8. Конфиденциальность информации

8.1 Сбор, хранение и передача персональных данных Клиентов осуществляется в объеме, необходимом и достаточном для эффективной деятельности Компании и с учетом требований ФЗ-152.

8.2 Информационная безопасность/ конфиденциальность персональных данных Клиентов находятся в числе ключевых приоритетов Компании. Компания осознает важность и необходимость совершенствования мер/ средств обеспечения информационной безопасности.

8.3 В Компании действуют ряд внутренних документов и процедур по обеспечению информационной безопасности и безопасности персональных данных, в т.ч. *«Политика информационной безопасности ООО ПКО «АйДи Коллект»* и *«Политика в отношении обработки персональных данных ООО ПКО «АйДи Коллект»»*.

8.4 Компания предпринимает необходимые правовые, технические и организационные меры для защиты персональных данных Клиентов. Данные меры включают в себя меры по предотвращению неправомерного/ случайного доступа, уничтожения, изменения, копирования, распространения или других неправомерных действий злоумышленников с персональными данными.

8.5 Клиент имеет право на получение информации, касающейся обработки в Компании его персональных данных в объеме, определенном ст.14 ФЗ-152.

9. Контрольные процедуры

9.1 Анализ и оценку качества взаимодействия с Клиентами на регулярной основе производит профильное подразделение. Результаты направляются Генеральному Директору.

9.2 При выявлении нарушений внутренних правил и процедур, допущенных при работе с Клиентами, в т.ч. при работе с Обращениями, к работникам, допустившим нарушения применяются меры воздействия, определенные Трудовой кодекс РФ/ внутренними документами Компании.

10. Нормативные ссылки

- 1) *Федеральный закон №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;*
- 2) *Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»;*
- 3) *«Порядок создания и утверждения внутренних документов ООО ПКО «АйДи Коллект»»;*
- 4) *«Кодекс профессиональной этики ООО ПКО «АйДи Коллект»»;*
- 5) *«Регламент обработки запросов и обращений ООО ПКО «АйДи Коллект»»;*
- 6) *«Политика информационной безопасности ООО ПКО «АйДи Коллект»»;*
- 7) *«Политика в отношении обработки персональных данных ООО ПКО «АйДи Коллект»».*