

KODEKS DOBRYCH PRAKTYK SSP Finance Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

WSTĘP

Wobec faktu, iż Przedsiębiorstwo Windykacyjne jest przedsiębiorcą profesjonalnie zajmującym się działalnością w zakresie ściągania należności płatniczych, obrotu wierzytelnościami, monitoringiem wierzytelności i innym usługami towarzyszącymi lub pokrewnymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich Klientów. Działalność Przedsiębiorstwa Windykacyjnego nierozzerwalnie wiąże się z pojęciem szeroko rozumianego rynku finansowego, który to stanowi wspólne dobro wszystkich jego uczestników, dlatego też Kodeks Dobrych Praktyk nabiera szczególnego znaczenia. Niniejszy Kodeks Dobrych Praktyk stanowi jedynie element ładu korporacyjnego i w żadnym przypadku nie może być rozumiany jako jakiegokolwiek ogólne warunki zawieranych umów.

Kodeks Dobrych Praktyk Spółki SSP Finance Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wyraża podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające Spółce w jej działalności, do których zalicza się m.in.:

1. Uczciwość

Fundamentalną zasadą w działalności Spółki jest postępowanie w sposób Uczciwy do Klientów i Kontrahentów, przy jednoczesnym poszanowaniu ich słusznego interesu i dobra. Przekazywane przez Spółkę, Klientom i Kontrahentom Spółki informacje będą rzetelne i weryfikowane, Spółka uwzględnia obowiązujące przepisy prawa jak również jej zobowiązania.

2. Staranność i Profesjonalizm

Wszelkie podejmowane działania podejmujemy z najwyższą starannością, dbając o to by osoby pracujące w naszym zespole miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały odpowiednią postawę etyczną. Wierzymy, że sukces podejmowanych działań często wiąże się z ilością poświęconego mu czasu, dlatego też do każdego zadania podchodzimy indywidualnie, poświęcając mu należną uwagę, czas oraz nakład pracy.

3. Godność i Zaufanie

Spółka w swojej działalności postępuje w sposób budzący zaufanie oraz poszanowanie godności Klientów i Kontrahentów, dbając przy tym by jej działania były przejrzyste.

4. Rzetelność Informacji Przekazywanych Klientom

Spółka dąży do tego by wszelkie przekazywane Klientom i Kontrahentom informacje były rzetelne, jasne i zgodne z prawdą.

5. Wdrażanie Odpowiednich Procedur

Spółka w swojej działalności stara się podejmować takie działania aby jej zasoby oraz wprowadzane procedury zapewniały sprawne wykonywanie i monitorowanie działalności Przedsiębiorstwa Windykacyjnego.

6. Stałe doskonalenie umiejętności i polepszanie kwalifikacji

Spółka dąży do tego by jej pracownicy, współpracownicy stale doskonalili swoje umiejętności niezbędne do wykonywania Czynności Windykacyjnych.

7. Właściwe Relacje Wewnętrzne

Spółka w swojej działalności nieustannie dba o to by kształtować właściwe relacje ze swoimi pracownikami, partnerami i współpracownikami. Spółka dba o to by wykonywane przez jej pracowników i współpracowników Czynności Windykacyjne były wykonywane w odpowiednich warunkach.

8. Właściwe Relacje Zewnętrzne

Spółka dba o właściwe kształtowanie relacji ze swoimi Klientami i Kontrahentami w duchu wzajemnego poszanowania.

9. Zapobieganie Konfliktom Interesów

Spółka stara się unikać konfliktu interesów, które mogłyby spowodować naruszenie słusznego interesu Klientów. W przypadku zaistnienia konfliktu interesów - Spółka dąży do jego rozwiązania w sposób zapewniający rzetelne traktowanie Klientów.

10. Dbłość o Informacje Pozyskane od Klientów i dla Klientów

Spółka dąży do tego by przekazywać Klientom rzetelną i jasną informację o oferowanych produktach i usługach, o związanych z nimi kosztach, ryzyku, a także możliwych do odniesienia przez Klienta korzyściach.

11. Dbłość o Ochronę Informacji o Klientach

Spółka chroni informacje o swoich Klientach i Kontrahentach oraz dba o to by informacje te były wykorzystywane zgodnie z prawem.

12. Rzetelna Reklama

Spółka dba o to by przekazywane przez nią materiały i informacje reklamowe były jasne i rzetelne.

13. Profilowanie Usług

Spółka w stosunku do swoich Klientów stosuje jednolite, merytorycznie uzasadnione kryteria, które mogą różnicować jego ofertę, zakres lub poziom świadczonych przez Spółkę usług uwzględniając przy tym sytuację Klienta lub profil grupy Klientów, co oczywiście nie wyklucza możliwości indywidualnego negocjowania warunków zawieranych umów.

14. Dbłość o Przestrzeganie Przyjętych Zasad

Spółka dąży do tego by wszyscy jej pracownicy i współpracownicy zapoznali się z niniejszym Kodeksem Dobrych Praktyk, a także udostępnienia niniejszych reguł swoim Klientom i Kontrahentom do wglądu.

Część I SŁOWNIK POJĘĆ

§ 1

1. Terminy pisane wielką literą w niniejszym Kodeksie Dobrych Praktyk mają znaczenie przypisane im poniżej, o ile w niniejszym Kodeksie nie postanowiono inaczej:
 - a. **Czynności Windykacyjne** - rozumie się przez to wszelkie dozwolone czynności prawne i faktyczne zmierzające do zaspokojenia wymagalnych Wierzytelności przez Dłużników.
 - b. **Dług** - rozumie się przez to zobowiązanie dłużnika do spełnienia określonego świadczenia.
 - c. **Dłużnik** - osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub inny podmiot zobowiązany do spełnienia określonego świadczenia na rzecz innej uprawnionej osoby prawnej, fizycznej, jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej lub innego podmiotu.
 - d. **Kontrahent lub Klient** - należy przez to rozumieć jakikolwiek podmiot sprzedający Wierzytelność lub zlecający obsługę Wierzytelności Spółce.
 - e. **Konsument** - należy przez to rozumieć osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - f. **Należność** - rozumie się przez to Wierzytelność.
 - g. **Przedsiębiorstwo Windykacyjne** - będący Spółką przedsiębiorca profesjonalnie zajmujący się działalnością w zakresie ściągania należności płatniczych, obrotu wierzytelnościami, monitoringiem wierzytelności i innym usługami towarzyszącymi lub pokrewnymi na rachunek własny lub w imieniu i na rzecz swoich Klientów.
 - h. **Spółka** - oznacza Spółkę SSP Finance Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Malborska 1/11, 03-286 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, numer KRS: 0000635400, numer NIP 5242807878, o kapitale zakładowym 50.000 zł opłaconym w całości.
 - i. **SSP Finance** - oznacza Spółkę.

- j. **Wierzyciel** - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej lub inny podmiot uprawniony do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia.
- k. **Wierzytelność** - rozumie się przez to uprawnienie wierzyciela lub uprawnienie jednej strony stosunku prawnego do domagania się od drugiej strony stosunku prawnego spełnienia określonego świadczenia.
- l. **Windykator** - należy przez to rozumieć: pracownika, agenta, współpracownika lub jakiegokolwiek inny podmiot uprawniony w Spółce (Przedsiębiorstwie Windykacyjnym), upoważnionego w Przedsiębiorstwie Windykacyjnym do wykonywania Czynności Windykacyjnych na rzecz i w imieniu tej Spółki (Przedsiębiorstwa Windykacyjnego).
- m. **Zasady** - należy przez to rozumieć zasady przyjęte w niniejszym Kodeksie Dobrych Praktyk.

Część II

ZASADY OGÓLNE W ZAKRESIE PODEJMOWANYCH CZYNNOŚCI

§2

(Zasada Ogólna)

Przedsiębiorstwo Windykacyjne dąży do tego by podejmowane przez nie Czynności Windykacyjne oraz wszelkie podejmowane działania były nakierowane na ochronę interesów Klienta, a równocześnie były realizowane zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem słuszych praw Dłużnika.

§3

(Czynności Windykacyjne - elementy)

Na Czynności Windykacyjne mogą składać się m.in. takie czynności podejmowane przez Spółkę względem Dłużnika jak:

- a. wysyłka i prowadzenie korespondencji,
- b. kontakt telefoniczny,
- c. wizyty windykatorów terenowych,
- d. windykacja polubowna,
- e. windykacja sądowa,
- f. windykacja przedegzekucyjna,
- g. windykacja komornicza.

§4

(Korespondencja i wezwania do zapłaty)

- 1. Wszelka korespondencja kierowana do Dłużnika winna być wysłana w zamkniętej kopercie bezpośrednio na adres jego zamieszkania lub adres siedziby przedsiębiorstwa lub pocztą elektroniczną na adres e-mail Dłużnika. W przypadku gdy brak jest adresu miejsca zamieszkania lub siedziby Dłużnika, korespondencja może zostać skierowana przez

Przedsiębiorstwo Windykacyjne, na adres miejsca zatrudnienia Dłużnika lub inny adres wskazany przez Dłużnika lub ustalony przez Spółkę.

2. Pierwsze wezwanie do zapłaty winno dokładnie opisywać Wierzytelność poprzez określenie:
 - a. tytułu,
 - b. wskazanie Wierzyciela,
 - c. nazwy wystawcy faktury,
 - d. określenie kwoty należności głównej,
 - e. datę wymagalności,
 - f. naliczone odsetki i inne należności uboczne,
 - g. numer faktury,
 - h. datę wystawienia faktury,
 - i. za jaki okres faktura została wystawiona jeżeli Wierzytelność ma charakter ciągły.
3. Kolejne wezwania wystarczy, że będzie zawierało informacje niezbędne do zidentyfikowania tożsamości sprawy i etapu, na jakim ona się znajduje oraz zaktualizowaną kwotę zobowiązania Dłużnika jak również aktualną kwotę Długu.
4. Wezwanie winno nadto określać nazwę Spółki i podstawowe dane Przedsiębiorstwa Windykacyjnego.

§5

(Kontakt telefoniczny)

1. Windykatorzy starają się prowadzić rozmowy telefoniczne z Dłużnikami w godzinach 6:00-22:00. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych godzinach nie ma możliwości skontaktowania się z Dłużnikiem lub kontakt jest szczególnie utrudniony, Windykator może podjąć próbę skontaktowania się z Dłużnikiem w innych godzinach.
2. W trakcie rozmowy telefonicznej Windykator:
 - a. przedstawi się lub Spółkę,
 - b. podejmie działania zmierzające do identyfikacji dłużnika,
 - c. wskaże na Klienta (Kontrahenta), którego reprezentuje.
3. Przedsiębiorstwo Windykacyjne może zastrzec sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych w celu zagwarantowania bezpieczeństwa zarówno rozmówcy jak i pracowników, współpracowników Spółki, a w szczególności Windykatorów, o czym Windykator zobowiązany jest każdorazowo poinformować Dłużnika przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy w sprawie Długu. Nagrana rozmowa telefoniczna może zostać wykorzystana przez Przedsiębiorstwo Windykacyjne w celach szkoleniowych, wówczas osoby w Przedsiębiorstwie Windykacyjnym zobowiązane są do zachowania w poufności wszelkich danych uzyskanych podczas rozmowy z Dłużnikiem.
3. W toku rozmowy z Dłużnikiem, Windykatorzy winni dążyć do wyjaśnienia Dłużnikowi celu rozmowy, a także ustalenia i wyjaśnienia wszelkich niejasności czy wątpliwości w sprawie.

4. W toku rozmowy Windykatorzy starają się podejmować działania mające na celu ustalenie stanu majątku Dłużnika oraz jego sytuacji osobistej jak również zebrać wszelkie informacje, które mogą być przydatne do podjęcia decyzji o celowości i sposobie dalszych Czynności Windykacyjnych. Windykatorzy mogą również dążyć do wyjaśnienia kwestii spornych i polubownej spłaty Długu przez Dłużnika.

§6

(Windykacja Terenowa)

1. Windykator terenowy może podejmować Czynności Windykacyjne poza siedzibą Przedsiębiorstwa Windykacyjnego, tj. w szczególności w miejscu zamieszkania Dłużnika, jego siedzibie oraz w innym miejscu przebywania Dłużnika w godzinach od 7:00 do godziny 21:00.
2. W sytuacji, w której w powyżej wskazanych porach nie ma możliwości zastania Dłużnika w miejscu jego zamieszkania lub siedzibie lub w innym miejscu przebywania Dłużnika lub w razie uzasadnionej prośby Dłużnika, Windykator terenowy może podjąć Czynności Windykacyjne w godzinach innych niż wskazane powyżej.
3. Windykatorzy terenowi powinni być ubrani schludnie i w sposób, który nie budzi negatywnych skojarzeń.
4. Windykator terenowy zobowiązany jest do przestrzegania postanowień §5 ust. 2 niniejszych Zasad oraz przedstawienia legitymacji lub innych dokumentów świadczących o jego umocowaniu do reprezentowania Przedsiębiorstwa Windykacyjnego, które reprezentuje oraz do identyfikacji Dłużnika.
5. Windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody Dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej Wierzytelności. Jeżeli w czasie postępowania windykacyjnego oprócz Dłużnika obecne są inne osoby, a Dłużnik pragnie zachować dyskrecję, należy mu to umożliwić chyba, że z oceny okoliczności wynika, że jest to próba wprowadzenia Windykatora w błąd czy uniknięcia rozmowy przez Dłużnika.
6. Celem działania Windykatora terenowego w trakcie spotkania z Dłużnikiem jest uzyskanie informacji niezbędnych do podjęcia dalszych, właściwych działań windykacyjnych, a w szczególności informacji dotyczących stanu majątkowego i sytuacji osobistej Dłużnika. Windykator może również dążyć do wyjaśnienia kwestii spornych i polubownej spłaty Długu przez Dłużnika.
7. W razie odbioru gotówki Windykator jest obowiązany wydać pokwitowanie opatrzone pieczęcią Przedsiębiorstwa Windykacyjnego. Brak takiego pokwitowania lub pokwitowanie złożone bez pieczętki Przedsiębiorstwa Windykacyjnego oznacza, iż Dłużnik nie przekazał Przedsiębiorstwu Windykacyjnemu Długu.

§7

(Usługi w zakresie windykacji prewencyjnej)

Spółka może świadczyć usługi mające na celu zmniejszenie ryzyka powstania niezapłaconych na rzecz naszych Klientów należności. W tym celu Spółka oferuje m.in. takie usługi jak:

- a. pieczęć prewencyjna,
- b. monitoring wiarygodności,
- c. wywiad gospodarczy,
- d. doradztwo prawne,
- e. informacja gospodarcza.

§8

(Ochrona danych osobowych)

1. Spółka podejmuje działania mające na celu ochronę danych osobowych Dłużnika zarówno pod względem prawnym jak i technicznym poprzez stworzenie odpowiednich procedur oraz odpowiedniej infrastruktury technicznej.
2. W celu zapewnienia ochrony danych osobowych Przedsiębiorstwo Windykacyjne zobowiązane jest do przestrzegania i stosowania obowiązujących przepisów prawa w szczególności wymogów określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (DZ.U. Nr 133 Poz. 883) oraz rozporządzenia MSWiA w sprawie określenia podstawowych warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z dnia 03 czerwca 1998 roku (Dz. U. Nr 80 Poz. 521).

Część III

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§9

1. Niniejsze Zasady Etyki uchwała Zarząd Spółki.
2. Zmiana Zasad Etyki wymaga uchwały Zarządu Spółki.
3. Niniejsze Zasady Etyki wchodzi w życie w terminie określonym uchwałą Zarządu Spółki.
4. Niniejszy KDP został zawieszony uchwałą nr 1/IX/2016 Zarządu Spółki z dnia 08.09.2016 r .
5. Niniejsze Zasady Etyki wchodzi w życie z dniem 08.09.2016 r.