

ПОРЯДОК взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА»

О.Г. Аніпер _____

« 17 » липня 2021 року
діє на підставі Рішення № 16042020 одностороннього
учасника ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА»
від 16.04.2020 року



ПОРЯДОК

**ВЗАЄМОДІЇ ІЗ КЛІЄНТАМИ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА»
ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ
(ВИМОГИ ЩОДО ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ)**

Київ, 2021

1. Загальні положення

1.1. Порядок взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі - Порядок) встановлює вимоги та норми етичної поведінки при взаємодії ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА» із клієнтами, боржниками та кредиторами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості.

1.2. Порядок розроблений відповідно до вимог чинного законодавства:

- Цивільного кодексу України від 16.01.2003 № 435-IV;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III;
- Постанови Правління НБУ № 79 від 09.07.2021 «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості».

1.3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

1.3.1. **боржник** – суб'єкт господарювання, який має боргові грошові зобов'язання перед Фактором відповідно до цивільно-правового договору;

1.3.2. **врегулювання простроченої заборгованості** – здійснювані Товариством заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості боржника, який прострочив виконання грошового зобов'язання, пов'язаного з Вимогою;

1.3.3. **відповідальний працівник Товариства** – працівник Товариства, який є законним представником Товариства, або діє на підставі довіреності, яка передбачає дії із врегулювання простроченої заборгованості;

1.3.4. **Вимога** – право грошової вимоги, строк платежу за якою настав (наявна вимога), а також право вимоги, яке виникне в майбутньому (майбутня вимога) на підставі цивільно-правового договору;

1.3.5. **договір факторингу** – має значення, надане Правилами надання послуг факторингу в ТОВ «СУПЛАЙЕРПЛЮС УКРАЇНА», затвердженими у Товаристві;

1.3.6. **заборгованість** – усі грошові суми, що підлягають сплаті боржником Фактору та пов'язані з Вимогою, включаючи суму Вимоги, суму нарахованої, але не сплаченої плати за користування грошовими коштами, суму комісії, винагороди та інших платежів, пов'язаних із супутніми послугами Товариства та/або супутніми вимогами, такими як проценти за прострочення платежу, які можуть виникнути внаслідок або у зв'язку з Вимогою у майбутньому, суму неустойки та інші суми, належні до сплати Фактору відповідно до умов укладених договорів та/або законодавства України;

1.3.7. **клієнт** – юридична або фізична особа-підприємець, яка відступає або може відступити Товариству Вимогу;

1.3.8. **контрагент** – особа, яка не є клієнтом Товариства, та з якою Товариство вступило у взаємовідносини;

1.3.9. **кредитор** - фінансова установа, яка бажає придбати або придбала Вимогу у Товариства;

1.3.10. **керівник Товариства** – Директор Товариства;

1.3.11. **Платформа** – платформа електронного обслуговування «SupplierPlus», яка розміщена на веб-сайті Товариства (www.supplierplus.com.ua) або на будь-якому уніфікованому показнику ресурсів, який замінює зазначений веб-сайт або є його правонаступником час від часу, через яку Товариство надає клієнтам фінансові послуги з факторингу;

1.3.12. **працівник Товариства** – особа, яка працює в Товаристві на підставі трудового договору;

1.3.13. **Товариство** – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА», ідентифікаційний код юридичної особи 43416063;

1.3.14. **Фінансові послуги** – фінансові послуги з факторингу, які надаються Товариством клієнту;

1.3.15. **Фактор** – фінансова установа, яка відповідно до договору передає або зобов'язується передати грошові кошти в розпорядження другої сторони (клієнта) за плату, а клієнт відступає або зобов'язується відступити факторові своє право грошової вимоги до третьої особи (боржника). За договором факторингу фактором є Товариство. За договором, на якому базується відступлення Товариством Вимоги на користь кредитора, фактором є кредитор.

1.3.15. інші терміни вживаються у Порядку у значеннях, наведених у внутрішніх нормативних документах Товариства та/або в законодавчих та нормативних актах України. Якщо визначення у внутрішніх документах Товариства відрізняється від наведених у цьому Порядку, для цілей тлумачення Порядку превалюють значення, наведені у тексті цього Порядку. Де доречно у Порядку, термін в однині тлумачитиметься як такий, що означає множину, а у множині – як однину.

1.4. Всі працівники Товариства, посадовими обов'язками яких передбачено врегулювання простроченої заборгованості, а також залучені до врегулювання простроченої заборгованості особи зобов'язані ознайомитись та дотримуватись вимог Порядку щодо врегулювання простроченої заборгованості.

1.5. Вимоги, визначені Порядком, поширюються, у разі їх існування, на відокремлені та структурні підрозділи Товариства.

1.6. Відповідальність за організацію діяльності Товариства в частині врегулювання простроченої заборгованості несе керівник Товариства відповідно до Статуту Товариства та законодавства України.

2. Порядок взаємодії із клієнтами, боржниками та кредиторами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

Товариство здійснює взаємодію із клієнтами, боржниками та кредиторами з метою врегулювання простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії з представником (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що представник не заперечує проти проведення з ним зустрічі та попередньо надав згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації шляхом використання програмного забезпечення або технологій, зокрема з використанням Особистого облікового запису особи на Платформі в якості інформаційного сервісу, електронної пошти особи, номерів телефонів її представника, що були наданні Товариству в процесі укладання, виконання та припинення Договору факторингу та/або іншого договору з такою особою в будь-який спосіб, в тому числі, але не виключно через Платформу та/або в інший спосіб, що дає можливість підтвердити таку передачу даних особі;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем знаходження особи.

Під час першої взаємодії Товариства з боржником в рамках врегулювання простроченої заборгованості, Товариство зобов'язане повідомити такому боржнику:

- своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) працівника Товариства, який здійснює взаємодію із боржником, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення, технології, Платформи, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;
- правову підставу взаємодії;
- розмір простроченої заборгованості.

У разі звернення Товариства до боржника та третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або іншим договором з Товариством та які надали згоду на таку взаємодію, інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди боржника та кредитора (якщо Вимога була передана кредитору) на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам, в тому числі, якщо така згода зафіксована в договорі факторингу та/або договорі з боржником.

Після першої взаємодії по врегулюванню простроченої заборгованості, на вимогу боржника Товариство надає протягом семи робочих днів після такої взаємодії (якщо інший строк не встановлено законом) розрахунок простроченої заборгованості, особисто представнику або шляхом направлення листа на зазначену в договорі з відповідним боржником адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Товариство не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із боржником до моменту надання вищевказаного розрахунку простроченої заборгованості, підписаного відповідальним працівником Товариства або шляхом використання Особистого облікового запису боржника на Платформі.

Моментом надання Товариством боржнику розрахунку простроченої заборгованості є будь-який із таких:

- 1) момент отримання Товариством, підтвердження направлення боржнику, розрахунку простроченої заборгованості - у разі направлення таких документів електронною поштою;
- 2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення Товариством, рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило розрахунок простроченої заборгованості боржника, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано Товариством, раніше зазначеного 10-денного строку.
- 3) розміщення суми простроченої заборгованості в Особистому обліковому записі боржника, доступ до якого забезпечується боржнику через Платформу, після ідентифікації боржника на Платформі, якщо договором з боржником передбачена комунікація в такий спосіб;
- 4) розміщення направлення боржнику повідомлення про розрахунок простроченої заборгованості через Особистий обліковий запис боржника, доступ до якого забезпечується боржнику через Платформу, після ідентифікації боржника на Платформі, якщо договором з боржником передбачена комунікація в такий спосіб.

Товариство, у встановленому Національним банком України порядку, здійснює фіксування кожної безпосередньої взаємодії із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

Товариство зобов'язане попередити боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками, про таке фіксування. Таке попередження може бути здійснено Товариством щодо боржника - безпосередньо в договорі факторингу та/або договорі з боржником та/або на сайті Товариства (в тому числі в цьому документі) та/або безпосередньо під час спілкування. Товариство зберігає всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних представника боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних представників третіх осіб, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про представників боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію:

1) щодо графіка роботи; 2) щодо місця та часу відпочинку; 3) щодо поїздок у межах та за межі України; 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах; 6) щодо стану здоров'я; 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань; 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях; 9) фото та відеоматеріалів із зображенням представника боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію).

Товариство зобов'язане дотримуватися вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на права та власність боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб та їхніх представників, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність та свободи представника боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених фізичних осіб;

2) вводити боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхніх представників в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для боржника, клієнта, кредитора, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхніх представників у разі невиконання умов договору факторингу та/або договору з боржником;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника / його представника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Товариства до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із боржником, клієнтом, кредитором або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми представниками більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення боржнику, клієнту, кредитору або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхнім представником, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до представника боржника, клієнта, кредитора або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються боржнику, клієнту, кредитору або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, та/або їхнім представникам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

- 8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість боржника або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість боржника, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої боржник надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;
- 9) вимагати від боржника, клієнта, кредитора та/або інших осіб, їх представників прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором факторингу або договором з боржником або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, боржника, його представника, клієнта, кредитора, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором факторингу або договором з боржником або законом;
- 12) проводити особисті зустрічі із представником боржника, клієнта, кредитора, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором факторингу та/або договором з боржником та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- 13) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного боржником договору з особами (крім боржника, його представника, клієнта, кредитора, їх представників), які не надали згоди на таку взаємодію.

Товариство має право для донесення до боржника інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству боржником у процесі укладення, виконання та припинення договору. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на боржника. При цьому, боржник повинен розуміти, що за неправомірну передачу персональних даних третьої особи передбачена кримінальна відповідальність, встановлена статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб. Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство припиняє здійснення такої обробки.

Товариство з власної ініціативи не здійснює взаємодію з особами, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа: 1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності; 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я; 3) є особою з інвалідністю I групи; 4) є неповнолітньою особою. У разі неподання документів, що підтверджують наявність вказаних обставин, їх наявність вважається непідтвердженою.

3. Умови, за яких Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості боржника.

Умовою, за якої Товариство розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості боржника є допущення боржником прострочення сплати суми Вимоги, яке триває більше 1-го календарного дня.

У випадку допущення боржником такого прострочення Товариство не пізніше, ніж через два робочих дні починає процедуру врегулювання простроченої заборгованості за простроченою Вимогою, шляхом здійснення взаємодії з боржником.

У випадку, якщо Вимога була відступлена кредитору на Платформі, Товариство на вимогу кредитора здійснює контроль за надходженням грошових коштів в рахунок сплати таких Вимог, і в разі затримки платежів Товариство на вимогу кредитора зв'язується з боржником, щоб з'ясувати причину затримки платежу або направити нагадування про прострочену Вимогу.

В разі невиконання боржником своїх зобов'язань щодо сплати суми Вимоги Товариство має право:

- вимагати від боржника сплати суми Вимоги, а також відшкодування документально підтверджених збитків;
- стягувати з боржника неустойку (пеню);
- вимагати від боржника надання документів, що підтверджують сплату Вимоги, дані про його платоспроможність, у тому числі про належність йому за правом власності майна, та іншу інформацію з метою аналізу спроможності Боржника своєчасно виконати зобов'язання щодо сплати суми Вимоги, отримувати ці документи та дані від третіх осіб, а також оцінювати такі документи;
- доводити до відома третіх осіб інформацію про заборгованість боржника перед Товариством, що містить банківську таємницю та/або персональні дані;
- вимагати від боржника надання забезпечення зобов'язань (у тому числі додаткового) у вигляді застави та/або поруки третьої особи з належним оформленням відповідних договорів у випадку виникнення обставин, що ставлять під сумнів сплату боржником Вимоги;
- за рахунок коштів, що направляються на погашення заборгованості боржника за Вимогою відшкодувати свої витрати/збитки, що виникли у зв'язку з оплатою послуг, що надані чи будуть надані у майбутньому з метою реалізації прав Товариства щодо сплати Вимоги.

4. Порядок відступлення Товариством права Вимоги

Товариство в будь-який момент строку дії договору на підставі якого виникла Вимога має право здійснити відступлення права Вимоги на користь кредитора. Таке відступлення здійснюється Товариством відповідно до цивільного законодавства.

Товариство, у випадку відступлення права Вимоги новому кредитору, повідомляє боржника у такий спосіб:

- 1) якщо Вимога була набута Товариством за допомогою Платформи, то Платформа: (i) надсилає згенероване Платформою повідомлення про відступлення Вимоги на Обліковий запис боржника і (ii) надсилає повідомлення електронною поштою на електронну адресу боржника, зареєстровану в Обліковому записі боржника, у кожному випадку вказавши кінцевого власника Вимоги і повні платіжні інструкції, і боржник прямо погоджується з тим, що будь-яке з таких повідомлень, що генерується Платформою, стосовно Вимоги, буде становити Повідомлення про відступлення, що юридично зобов'язує боржника. Після отримання Повідомлення про відступлення, в якому кредитора зазначено як кінцевого власника Вимоги, якої стосується таке повідомлення про відступлення, боржник зобов'язаний надалі здійснювати платежі щодо такої Вимоги виключно кредитору.

2) в протилежному випадку, ніж визначений у пункті 1) вище, Товариство надсилає новому кредитору повідомлення про відступлення у спосіб, передбачений договором, на якому базується відступлення Вимоги, а також електронною поштою на електронну адресу боржника, визначену договором, про такий факт протягом 10 робочих днів з дати такого відступлення, а також надає боржнику інформацію про нового кредитора, згідно наступного переліку:

- найменування;
- ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України;
- місцезнаходження;
- інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти.

До нового кредитора переходять права Вимоги до боржника.

Відповідно до положень ст. 516 Цивільного кодексу, заміна кредитора у зобов'язанні здійснюється без згоди боржника, якщо інше не встановлено договором або законом.

5. Порядок і спосіб погашення простроченої заборгованості

Повернення простроченої заборгованості за Вимогою здійснюється боржником шляхом перерахування коштів у валюті Вимоги на поточний рахунок Товариства (або якщо Вимогу в подальшому було відступлено кредитору, то кредитору) за реквізитами, вказаними у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги.

Боржник зобов'язаний повністю оплатити Вимогу і не зараховувати, не висувати зустрічної вимоги і не утримувати жодної суми, яка підлягає сплаті Товариству (або якщо Вимогу в подальшому було відступлено кредитору, то кредитору) в рахунок будь-якого зобов'язання, яке клієнт або Товариство повинен сплатити боржнику. Щоб уникнути сумнівів, якщо клієнт у будь-який час зарахує будь-яку суму будь-якої Вимоги, відступленої Товариству (або надалі відступленої кредитору, залежно від випадку) проти будь-якої суми, заборгованої таким клієнтом боржнику з будь-яких підстав, або іншим чином подасть зустрічну вимогу у зв'язку із Вимогою, або здійснить відрахування або утримання з Вимоги чи будь-якої її частини (за допомогою зарахування чи іншим чином), то боржник повинен все-таки сплатити Товариству (або якщо Вимогу буде у майбутньому відступлено кредитору, потім кредитору) на відповідну дату платежу суму, яка дорівнює повній сумі Вимоги, як ніби клієнт не зробив таке зарахування, відрахування або утримання, або не надавав таку зустрічну вимогу.

Платежі в погашення заборгованості за Вимогою можуть бути внесені шляхом перерахування на поточний рахунок Товариства, вказаний у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги.

Зобов'язання боржника щодо сплати належних за Вимогою платежів, вважаються виконаними у день зарахування коштів на поточний рахунок Товариства, вказаний у відповідному повідомленні про відступлення Вимоги, якщо інші платіжні реквізити (рахунки) для сплати заборгованості не доведені до відома боржника (в тому числі, але не виключно у випадку відступлення Товариством прав вимог за договором новому кредитору). Послуги банківської чи іншої установи за перерахування грошових коштів за Вимогою на рахунок Товариства оплачуються боржником самостійно.

6. Контроль Товариства за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості

Товариство запроваджує систему внутрішнього контролю, адекватну характеру та масштабу її діяльності, метою якої є перевірка того, що операції здійснюються лише у суворій відповідності до чинного законодавства, Статуту Товариства, Правил надання послуг факторингу в ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА», затверджених у Товаристві, цього Порядку та інших чинних внутрішніх регламентуючих документів Товариства.

Внутрішньому контролю, зокрема, підлягають:

- надані Товариством фінансові послуги;
- операції, вчинені на виконання укладених Договорів факторингу;
- врегулювання простроченої заборгованості;
- ефективність надання фінансових послуг (в розрізі строків, суми договору) та оцінка ризиків, пов'язаних з їх наданням;
- рівень комп'ютеризації та інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;
- внутрішня та зовнішня звітність Товариства, адекватність відображення результатів діяльності Товариства;
- організація та ведення бухгалтерського та управлінського обліку, а також їх відповідність меті та завданням діяльності Товариства у відповідності з вимогами чинного законодавства;
- ефективність управління трудовими та матеріальними ресурсами Товариства.

Основним завданням внутрішнього контролю Товариства є:

- дотримання правил, планів, процедур, законів України;
- збереження активів;
- забезпечення достовірності та цілісності інформації;
- економічне та раціональне використання ресурсів Товариства;
- досягнення відповідних цілей під час проведення операцій або виконання завдань та функцій Товариства.

Контроль за здійсненням надання фінансових послуг здійснює керівник Товариства та/або призначений наказом керівника відповідальний працівник Товариства, який повинен мати відповідний фаховий рівень згідно з вимогами законодавства України, що регулює відносини у сфері надання фінансових послуг.

Керівник та/або відповідальний працівник Товариства, на якого покладені обов'язки контролю за фінансовою послугою:

- не менш ніж один раз на місяць здійснює перевірку всіх укладених договорів факторингу з метою контролю дотримання працівниками Товариства вимог чинного законодавства України та наявних внутрішніх регламентуючих документів Товариства;
- щоденно здійснює перевірку наявності/відсутності простроченої заборгованості боржника перед Товариством та, на вимогу кредитора, перед кредитором.

Керівник та/або відповідальний працівник Товариства виконує такі основні функції в сфері проведення внутрішнього контролю:

- організовує роботу по проведенню перевірок щодо дотримання працівниками Товариства вимог законодавства та внутрішніх нормативно-правових документів при укладенні, виконанні договорів факторингу та врегулюванні простроченої заборгованості;
- організовує роботу по проведенню інвентаризації, узагальнює наслідки документальних перевірок та інвентаризації, повідомляє про них керівника Товариства;
- проводить перевірки стану збереження коштів і матеріальних цінностей, достовірності обліку і звітності;
- здійснює контроль за усунення недоліків і порушень, виявлених попередніми перевітками та інвентаризаціями;

ПОРЯДОК взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

- розробляє пропозиції щодо удосконалення контролю, збереження фінансових коштів та матеріальних цінностей, поліпшує роботу працівників Товариства при укладенні, виконанні Договорів факторингу та врегулюванні простроченої заборгованості;
- за наслідками перевірок та інвентаризації складається акт про виявлення або відсутність правопорушень;
- на підставі акту про виявлення або відсутності порушень з боку працівників щодо здійснення фінансових операцій та/або та врегулюванні простроченої заборгованості вживає відповідні заходи щодо усунення порушень та притягнення винних осіб до відповідальності.

Внутрішній контроль Товариства здійснюється уповноваженими працівниками та відповідальними особами Товариства і включає виконання наступних заходів:

- реєстрація вхідної інформації щодо контрагентів;
- дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення договорів та врегулювання простроченої заборгованості;
- перевірка дотримання внутрішніх правил та процедур, передбачених для укладення, виконання договорів та врегулювання простроченої заборгованості, в тому числі щодо оцінки фінансового стану боржника;
- перевірка повноти реєстрації вхідної інформації;
- аналіз фінансово - правових наслідків укладення договорів та врегулювання простроченої заборгованості;
- оцінка ризиків та причин їх виникнення;
- супроводження та контроль за виконанням договорів та врегулюванням простроченої заборгованості;
- перевірка внутрішньої та зовнішньої бухгалтерської і фінансової звітності Товариства;
- оцінка здатності відповідних відділів Товариства належним чином зберігати активи;
- оцінка доцільності, рентабельності придбання матеріальних ресурсів, коштів, раціональність та ефективність їх використання;
- оцінка здатності працівників Товариства досягати відповідних операційних або програмних цілей і виконання необхідних завдань;
- виявлення та аналіз прогалин і недоліків у процедурі та кваліфікаційному рівні працівників за наслідками здійснених контрольних заходів;
- організація семінарів та навчання працівників Товариства з метою поліпшення їх фахового рівня.

Ступінь відповідальності посадових осіб та працівників Товариства встановлюється відповідно до укладених з ними трудових договорів, посадових інструкцій, затверджених керівником Товариства, та згідно вимог чинного законодавства України.

Контроль, що здійснюється керівником Товариства, базується як на аналітичній інформації, поданій службовцями та фахівцями, так і на основі власних контрольних заходів, а саме:

- ознайомлення під особистий підпис працівників Товариства зі Статутом, та внутрішніми положеннями (правилами) Товариства та іншими внутрішніми регламентуючими документами для забезпечення належного виконання покладених на таких осіб трудових (посадових) обов'язків;
- перевірка дослідження компетентності працівників, відповідність посадам, які вони обіймають;
- аналіз обсягу активів, ліквідності та обсягу наданих фінансових послуг з факторингу, ефективності заходів Товариства з формування та використання резервів;
- стан та якість виконання фінансово-економічних планів;

ПОРЯДОК взаємодії із клієнтами ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

- конкурентоспроможність Товариства;
- складність та обсяг наданих фінансових послуг з факторингу, їх фінансова ефективність;
- раціональність витрат на утримання Товариства;
- ступінь інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності Товариства;
- адекватність та ефективність існуючих заходів внутрішнього контролю;
- доцільність та можливість здійснення організаційних та процедурних змін у фінансовій установі.

Порядок взаємодії підрозділів Товариства щодо здійснення ефективного внутрішнього контролю визначається внутрішніми трудовими правилами, посадовими інструкціями та трудовими договорами і договорами цивільно-правового характеру.

7.Заклучні положення

Контроль за дотриманням цього Порядку і, зокрема, за процесом взаємодії із клієнтами, боржниками, кредиторами та контрагентами Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості, здійснюється керівником Товариства.

Цей Порядок вводить в дію з дати його затвердження керівником Товариства.

Усі зміни та доповнення до цього Порядку повинні бути затверджені керівником Товариства на підставі Рішення № 16042020 одноособового учасника ТОВ «СУПЛАЙЄРПЛЮС УКРАЇНА» від 16.04.2020 року або загальними зборами учасників Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів Національного банку України, Порядок діє лише в тій частині, що не суперечить чинному законодавству України та нормативно-правовим актам Національного банку України.