



Kanon Dobrych Praktyk Windykacji **Partnerów Giełdy Wierzytelności Gospodarczych S.A.**

§ 1

Wstęp

Partnerzy Giełdy Wierzytelności Gospodarczych S.A. (Partnerzy) przestrzegają obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisów prawa oraz zasad i norm postępowania ujętych w niniejszym dokumencie.

§ 2

Relacje z klientami

- 1) Partner, w działalności prowadzonej na rzecz swoich klientów (w szczególności Uczestników GWG), wykonuje czynności z należytą starannością, w dobrze pojętym interesie klienta.
- 2) Partner udziela zainteresowanemu podjęciem współpracy klientowi kompletnej informacji o świadczonych usługach i związanych z nimi kosztach.
- 3) Partner dba o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe.

§ 3

Relacje wzajemne

Partnerzy powinni zachowywać zasady uczciwej konkurencji i nie mogą podejmować działań, które naruszają lub mogłyby naruszać dobre imię innego Partnera.

§ 4

Relacje z dłużnikami

1. Czynności podejmowane przez Partnerów wobec dłużników powinny spełniać normy:
 - a) w zakresie korespondencji:
 - oznaczenia na kopercie nie powinny wskazywać, że korespondencja dotyczy zobowiązań adresata (zastrzeżenie nie dotyczy znaków identyfikujących Partnera)
 - treść korespondencji winna dokładnie i jednoznacznie opisywać dochodzoną wierzytelność
 - b) w zakresie rozmów telefonicznych:
 - rozmowy należy prowadzić w sposób kulturalny, zapewniający zachowanie tajemnicy i nie ujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach oraz danych osobowych dłużnika
 - częstotliwość i czas rozmów telefonicznych prowadzonych z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion tzw. stalkingu
 - c) w zakresie czynności terenowych:
 - wizyty windykatorów terenowych u dłużnika mogą być podejmowane jedynie w czasie i miejscu, które według rozsądnej oceny nie będą uciążliwe dla dłużnika
 - wizyty należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności
 - wygląd i zachowanie windykatorów terenowych nie może wzbudzać u dłużnika i związanych z nim osób obaw i negatywnych skojarzeń, jak również nie może łączyć się z groźbami bezprawnymi.
2. W zakresie podejmowanych przez Partnerów czynności windykacyjnych, za niedopuszczalne uważa się w szczególności następujące działania:
 - a) stosowanie czynności naruszających godność osobistą dłużnika oraz wywieranie presji noszącej znamiona uporczywego nękania (stalking)
 - b) dochodzenie roszczeń, w stosunku do których dłużnik przedstawił dokumenty obiektywnie kwestionujące zasadność zobowiązania
 - c) wprowadzanie dłużnika w błąd co do wysokości zadłużenia i konsekwencji niezrealizowania świadczenia
 - d) wszelkie inne działania niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa i ogólnie przyjętymi normami etyki zawodowej.

§ 5

Naruszenie postanowień Kanonu

1. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie lub uzasadniających podejrzenie naruszenia ujętych w niniejszym dokumencie zasad, działalność taka zostanie poddana ocenie Zarządu Giełdy Wierzytelności Gospodarczych S.A.
2. Postępowanie wszczynane jest na wniosek dłużnika, innego Partnera lub Uczestnika GWG.

§ 6

Sankcje

- W przypadku naruszenia przez Partnera zasad opisanych w niniejszym dokumencie, Zarząd Giełdy Wierzytelności Gospodarczych S.A. może w drodze uchwały nałożyć na Partnera sankcje:
- zablokować czasowo dostęp do konta w serwisie GWG.pl,
 - usunąć konto z serwisu GWG.pl,
 - podać na stronach Serwisu informację o podjętej uchwale i jej treści.