



Кодекс корпоративной этики

ООО «MBA Recovery»



Введение

1.1. Кодекс корпоративной этики сотрудников ООО «MBA Recovery» (в дальнейшем – Компания) устанавливает основные морально-этические, деловые принципы и правила поведения, сформированные на основе корпоративных ценностей и способствующие реализации миссии Компании.

1.2. Миссия Компании:

Мы помогаем восстановить баланс интересов всех участников финансовой системы, избавляя общество от долговых проблем.

1.3. Корпоративные ценности группы MBA Consult:

1) Человек

За каждым долгом, сотрудником или партнером мы видим в первую очередь человека. Человека в его стремлении быть счастливым.

2) Доверие

Выстраивание открытых и доверительных отношений с нашими клиентами, сотрудниками, инвесторами и должниками – важнейший элемент не только нашей философии, но и один из ключевых элементов финансового успеха всей компании.

3) Эффективность

Способность показывать лучшие результаты в кратчайшие сроки – наше историческое преимущество на рынке. Высочайшая эффективность работы позволяет нам долгие годы работать с крупнейшими клиентами и инвесторами мира, расширяет наш горизонт планирования на многие десятилетия.

4) Инновации

Каждый день мы работаем над новыми технологиями, способными уже завтра перевернуть представления людей об этом мире. Мы интегрируем собственные уникальные решения и используем лучший мировой опыт для достижения непревзойденных результатов для всех наших партнеров.

Данные группы отражают идеи нового позиционирования объединенных компаний группы MBA Consult. При этом мы сохраняем приверженность ценностям Компании:

1) Профессионализм

Мы профессиональны в своей работе: мы выполняем ее качественно, относимся к поставленным задачам ответственно, стремимся к повышению квалификации, работаем



эффективно, действуем исключительно в рамках законодательства и отраслевого кодекса этики.

2) Эффективность, ориентированность на результат

Мы стремимся обеспечить нашим клиентам премиальную эффективность взыскания выше, чем у наших конкурентов. Мы постоянно ищем пути повышения результативности наших действий.

3) Надежность

Мы являемся надежным партнером для наших клиентов, демонстрируя стабильно высокие результаты, и надежным работодателем для сотрудников, обеспечивая социальную защиту.

4) Индивидуальный подход

Как никто другой, мы понимаем: каждый клиент уникален. Поэтому мы создаем проектные команды для каждого клиента, а также детально изучаем

характеристики продуктов и портфелей задолженности, чтобы обеспечить максимально возможный результат взыскания и достичь цель, поставленную клиентом.

5) Уважение

Мы признаем ценность каждого сотрудника в компании, уважаем его труд, время, свободу и собственное мнение. Мы уважительно относимся к деловым партнерам, должникам и конкурентам. Это позволяет успешно сотрудничать, сохраняя доверие и открытость.

6) Достойное вознаграждение труда

Мы обеспечиваем нашим сотрудникам конкурентное вознаграждение за работу. У каждого специалиста есть возможность заработать больше при достижении ключевых показателей. Каждый месяц мы подводим итоги работы и определяем лучших сотрудников, которые получают дополнительное вознаграждение.

7) Командная работа

Мы верим, что вместе мы сильнее, чем каждый по отдельности. Для нас важны умение общаться, сотрудничать и дружить. Мы коллектив единомышленников, мы учимся друг у друга, признавая вклад каждого в общее дело. Каждый из нас приносит личный вклад, но фокусируется на общей цели и успешном результате всей команды.

1.4. Основные корпоративные ценности должны:

- реализовываться в повседневной жизни Компании,
- способствовать развитию организации и достижению поставленных целей,
- формировать стандарты профессионального поведения сотрудников Компании.



1.5. Кодекс адресован и распространяется на генерального директора, заместителей генерального директора, руководителей структурных подразделений и работников Компании. Единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых в Компании, обязательно всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности.

1.6. Руководитель и работники Компании должны ознакомиться с положениями данного Кодекса и обязаны соблюдать его в процессе трудовой деятельности, осознавая ответственность за свои действия или бездействие.

1.7. Кодекс корпоративной этики Компании разработан с целью внедрения высоких стандартов поведения ее сотрудников при осуществлении какого-либо взаимодействия с должниками, заемщиками, клиентами, партнерами и во время внутрикорпоративного взаимодействия, а также с целью контроля за соблюдением данных стандартов.

Общие положения

2.1. Этот документ является сводом принципов поведения, которые опираются на общие морально-этические нормы поведения и действующее законодательство Российской Федерации.

2.2. Сотрудники Компании при выполнении профессиональных действий обязуются придерживаться действующих правовых положений и положений данного Кодекса.

2.3. Компания прилагает максимум усилий, чтобы все ее сотрудники были должным образом подготовлены и проинформированы о Кодексе этики. Соблюдение положений данного Кодекса учитывается при оценке работы каждого сотрудника.

2.4. Компания обеспечивает высокий уровень профессионализма своих работников, что предотвращает совершение действий, которые могут нанести вред репутации Компании.

2.5. Сотрудники Компании в своей работе следуют принципу конфиденциальности информации, которая содержит коммерческую тайну, персональные данные, а также обеспечивают конфиденциальность любой другой информации, которая охраняется действующим законодательством.

2.6. Сотрудники Компании несут ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, находящейся в их распоряжении, посредством определения условий в соглашениях о конфиденциальности.

2.7. Отношения сотрудников Компании с клиентами, представителями органов государственной власти, представителями средств массовой информации и должниками строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, достаточности раскрытия необходимой информации.



2.8. Мы своевременно и объективно рассматриваем обращения клиентов и должников – ответ по сути предоставляется в течение от 1 до 30 дней с момента обращения, если иное не предусмотрено законодательством РФ, или иными обязательствами Компании. Ответ Компании должен быть аргументированным и по сути отвечать на вопросы и замечания к работе Компании, содержащиеся в обращении.

2.9. К работе с должниками допускаются лица, прошедшие соответствующую подготовку, обучение и/или имеющие необходимый опыт и/или знания в области взыскания просроченной задолженности либо в смежных областях, таких как оказание финансовых, юридических услуг.

Взаимодействие с клиентами

3.1. Сотрудники Компании при взаимодействии с клиентами руководствуются принципами доверия, уважения, надежности и максимальной эффективности в работе.

3.2. Сотрудничество с клиентом Компании предполагает взаимодействие специалистов Компании и клиента на всех этапах работы по оказанию услуг в сфере взыскания просроченной задолженности.

3.3. Во взаимодействии с клиентами мы применяем индивидуальный подход, в соответствии с потребностями и целями клиентов.

Взаимодействие с заемщиками/ должниками

4.1. Компания осуществляет свою деятельность исключительно в правовом поле. Любое взаимодействие (общение) сотрудников Компании с должниками, их представителями и третьими лицами осуществляется исключительно в рамках законодательства Российской Федерации, с соблюдением норм морали и положений отраслевого кодекса этики.

4.2. Первое уведомление о переуступке долга и требование оплатить задолженность должно содержать описание такой задолженности. Последующие требования оплаты долга должны содержать информацию, необходимую для идентификации (кредитного) дела и этапа, на котором оно находится, а также обязательства должника. Вся корреспонденция, адресованная должнику, должна направляться в закрытом конверте по адресу его фактического проживания или адресу регистрации, или по иному адресу, указанному самим должником.

4.3. Во время телефонного разговора с должниками сотрудники Компании должны объяснить цель звонка, а также определить и прояснить основные юридические и иные моменты, касающиеся задолженности.

4.4. Телефонные звонки должникам осуществляются исключительно в промежутке с 08:00 до 21:00 часов. Звонки в праздничные и выходные дни должны осуществляться в промежутке с 09:00 до 20:00. Преднамеренные звонки в иное время (ночное) категорически запрещены.



4.5. Визиты к должнику могут осуществляться во время и в месте, которые необременительны для должника – с 08:00 до 21:00 часов в рабочие дни и с 09:00 до 20:00 часов по местному времени в выходные и праздничные дни.

4.6. Сотрудники Компании обязаны добросовестно выполнять свои обязательства, пользуясь достоверной информацией.

4.7. Компания не применяет и не поддерживает физическое и психологическое давление, не допускает оскорбительных и унижительных высказываний в адрес любых лиц.

4.8. При телефонном разговоре с должником сотрудники Компании должны представиться, сообщить название организации и объяснить цель звонка; переговоры должны вестись по принципу прозрачности, т. е. полноты предоставления информации.

4.9. При приеме на работу все сотрудники Компании подписывают Соглашение о неразглашении персональных данных. Согласно данного соглашения, сотрудники строго соблюдают конфиденциальность персональных данных, а также любой другой информации, полученной от должника или его представителя, и раскрывают её в исключительных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.10. В процессе взыскания задолженности мы помогаем должникам в поиске наилучшего решения долговой проблемы и оптимального выхода из сложившейся ситуации.

4.11. Сотрудникам нашей Компании запрещается вводить в заблуждение должников относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности, последствий отказа от её погашения, а также требовать уплаты задолженности, наличие которой не подтверждено документально.

4.12. При выполнении действий по взысканию задолженности сотрудники Компании не применяют методы и приемы воздействия на должников, их представителей, родственников и третьих лиц, которые противоречат установленным правовым нормам и профессиональным стандартам коллекторской деятельности.

Поведение в отношении конкурентов

5.1. Компания обязуется осуществлять свою деятельность, придерживаясь принципов свободной, добросовестной конкуренции.

5.2. Компания уважает интеллектуальные права на собственность конкурентов, не использует незаконные методы работы, в том числе добывание информации о конкурентах нечестными, нелегальными или неэтичными способами.

5.3. Распространение искаженной, неверной информации о Компании или деятельности других коллекторских компаний не соответствует морально-этическим нормам данного Кодекса и положительной деловой практике.



Порядок взаимоотношений руководителя и подчиненных

- 6.1. Руководство Компании уделяет особое внимание добросовестному выполнению обязанностей работодателя, установленных трудовым законодательством.
- 6.2. Компания в рамках собственных возможностей создает своим работникам условия для профессионального роста и развития, соответственно навыкам и возможностям работника.
- 6.3. Компания осуществляет все необходимые шаги с целью ознакомить своих сотрудников с положениями данного Кодекса, а также для их соблюдения работниками во время своей трудовой деятельности и после её завершения в Компании.
- 6.4. Руководство Компании предоставляет сотрудникам оборудованные рабочие места, а также необходимые материалы. Руководство Компании создает для сотрудника условия, необходимые для успешного выполнения им принятых на себя обязательств.
- 6.5. Система вознаграждения основывается на учете достигнутых результатов работы каждого сотрудника и его вклада в общие результаты Компании в целом.
- 6.6. Если сотрудник не выполнил распоряжение руководителя, то последний обязан принять соответствующие меры к сотруднику с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий.
- 6.7. Компания создает все условия для конструктивных профессиональных отношений между руководителями и работниками Компании – это необходимо для ежедневной эффективной работы Компании и для обеспечения ее будущего развития.

Нормы отношений работников

- 7.1. Этическое поведение каждого сотрудника Компании является частью его жизненной позиции и поэтому оказывает влияние на его профессиональные и личные успехи как во время трудовых отношений, так и после их окончания.
- 7.2. Каждый работник Компании должен:
- принимать активное участие в реализации целей Компании, старательно выполняя свои профессиональные обязанности;
 - придерживаться общепринятых форм вежливости в общении;
 - стараться повышать свой уровень знаний и квалификацию;
 - нести ответственность за собственные слова и действия.
- 7.3. Общение между сотрудниками Компании должно строиться на доброжелательной основе, с уважением к окружающим и соблюдением общепринятых норм делового этикета. Не допускается употребление ненормативной лексики, повышенного тона, неуважительных жестов.



7.4. При возникновении конфликтных ситуаций сотрудники должны принять исчерпывающие меры по их устранению, при необходимости привлечь к разрешению конфликта непосредственного и/или вышестоящего руководителя. Участники конфликтной ситуации должны быть готовы к тому, что при неспособности найти взаимопонимание, в том числе с привлечением коллег и/или руководства, ответственность будут нести обе стороны.

7.5. Сотрудники Компании обязаны при исполнении служебных обязанностей и в нерабочее время, находясь как на рабочем месте, так и в иных общественных местах, вести себя достойно и корректно, не допуская совершения проступков, которые могут причинить ущерб имиджу Компании.

7.6. Сотрудники компании должны принимать меры для немедленного устранения причин и условий, которые затрудняют или препятствуют нормальному выполнению работы и немедленно сообщать о таких случаях руководству Компании, а также не совершать действия, влекущие за собой причинение ущерба репутации Компании.

Заключительные положения и ответственность за несоблюдение Кодекса

- Сотрудники компании, вне зависимости от занимаемой должности, должны относиться к выполнению своих обязанностей вовлеченно и ответственно, т. к. формальное отношение к выполнению своих функций препятствует получению содержательного фактического результата.

- Положение Кодекса корпоративной этики распространяется на всех сотрудников Компании, независимо от занимаемой должности и статуса.

- При приеме на работу все вновь поступившие сотрудники в обязательном порядке должны быть ознакомлены с положениями Кодекса.

- Каждый сотрудник несет ответственность за выполнение положений данного Кодекса.

За нарушение положений настоящего Кодекса каждый сотрудник несет ответственность, соразмерную совершенному нарушению.

- Нарушение положений настоящего Кодекса может рассматриваться как действие, несовместимое со статусом сотрудника Компании и служить основанием для применения дисциплинарных взысканий вплоть до отстранения от работы.