



# Кодекс корпоративной этики ООО «М.Б.А. Финансы»





## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение. Миссия и базовые ценности .....	3
2. Общие положения .....	5
3. Взаимодействие с клиентами .....	6
4. Взаимодействие с заемщиками/должниками .....	7
5. Поведение в отношении конкурентов .....	9
6. Порядок взаимоотношений руководителя и подчиненных .....	10
7. Нормы отношений работников.....	11
8. Заключительные положения и ответственность за несоблюдение Кодекса.....	12





## 1. Введение

1.1. Кодекс корпоративной этики сотрудников ООО «М.Б.А. Финансы» (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:

#### 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 привносит 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.



## 2. 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.



### 3. 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.
- 3.4. Сотрудники Компании при взаимодействии с заемщиками (должниками) и другими лицами обязаны действовать, охраняя интересы клиентов, а также в соответствии с действующим законодательством.



#### 4. 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.







## 5. 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.





## 6. 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.

## 7. 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.



## **8. Заключительные положения и ответственность за несоблюдение Кодекса**

- 8.1. 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.
- 8.2. Положение Кодекса корпоративной этики распространяется на всех сотрудников Компании, независимо от занимаемой должности и статуса.
- 8.3. При приеме на работу все вновь поступившие сотрудники в обязательном порядке должны быть ознакомлены с положениями Кодекса.
- 8.4. Каждый сотрудник несет ответственность за выполнение положений данного Кодекса.
- 8.5. За нарушение положений настоящего Кодекса каждый сотрудник несет ответственность, соразмерную совершенному нарушению.
- 8.6. 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.

