

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
РІШЕННЯМ ЄДИНОГО УЧАСНИКА
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«КОЛЕКТОРСЬКЕ АГЕНТСТВО «БОРГОВА МЕЖА»
№28/07/21 від 28.07.2021 року

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС
ТОВ «КА «БОРГОВА МЕЖА»

м. Київ
2021 рік

ЗМІСТ

1. Наша місія.
2. Базові цінності і принципи
3. Принципи поведінки.
 - 3.1. Принципи поведінки у відносинах зі всіма контрагентами та партнерами.
 - 3.2. Принципи поведінки у відносинах з боржниками.
 - 3.3. Принципи поведінки у відносинах зі співробітниками.
4. Імплементація і контроль.

1. НАША МІСІЯ

Повною мірою усвідомлюючи соціальну відповідальність колекторського бізнесу ми вважаємо нашою місією створення зрозумілого, прозорого, законного та відповідального бізнесу, побудованого на врахуванні інтересів всіх зацікавлених сторін.

Колекторський бізнес є дуже важливою та невід'ємною частиною фінансової системи. Ми чесно провадимо конкурентну боротьбу на ринку і готові співпрацювати з приватними або державними суб'єктами економічної діяльності, завжди, коли це необхідно для того, щоб зміцнити загальний потенціал зростання фінансової системи нашої країни, в якій ми працюємо.

Ми беремо на себе відповідальність за розумне управління компанією, докладаємо зусиль для стійкого розвитку підприємницької діяльності, усвідомлюючи, що наші рішення мають значний прямий або непрямий вплив на суспільство.

2. БАЗОВІ ЦІННОСТІ І ПРИНЦИПИ

Наша стратегія скерована на створення тривалих і міцних засад економічного і фінансового, соціального, а також суспільного і екологічного характеру, які мають будуватися на основі довіри усіх наших партнерів та спиратися на наступні цінності:

Чесність

Ми прямуємо до нашої мети чесно, послідовно та відповідально, з повним та цілковитим дотриманням до існуючих правил, професійної етики та духу підписаних домовленостей.

Досконалість

Ми ставимо за мету постійно покращувати свою роботу, дивитися далеко вперед, передбачуючи можливі труднощі, а також оцінюючи належним чином кінцевий результат.

Прозорість

В наших діях, велику увагу ми приділяємо прозорості, завдяки чому усі наші контрагенти можуть завжди робити вільний вибір і приймати відповідальні рішення.

Рівність

Ми прямуємо до створення рівних умов для реалізації особою належних їй прав. Спираючись на принцип недискримінації створюємо умови, за яких виключається обмеження прав та свобод людини, залежно від антропологічних чи соціальних ознак.

Цінність особи та її гідності

Цінність особи як такої керує усіма нашими діями: здібність слухати та провадити діалог для нас є засобом постійного покращення нашої співпраці з усіма нашими контрагентами.

Відповідальне використання ресурсів

Ми намагаємося уважно підходити до використання усіх ресурсів, підтримуючи заходи, які дозволяють оптимізувати таке використання і уникнути втрат або марнотратства, та надаючи перевагу довготривалим рішенням.

3. ПРИНЦИПИ ПОВЕДІНКИ

3.1. Принципи поведінки у відносинах зі всіма контрагентами та партнерами

З огляду на те, що увага до соціальних проблем допоможе знизити ризики та зміцнити репутацію Компанії, КА «БОРГОВА МЕЖА» за допомогою цього Кодексу визначає свої цінності, у відповідності до яких вона хоче привести поведінку своїх працівників.

Ми вимагаємо найвищої прозорості у відносинах всередині компанії і заохочуємо до мінімізації будь-яких проявів, що могли б як наслідок призвести до ситуацій конфлікту інтересів, навіть потенційних.

Ми приймаємо на себе зобов'язання підтримувати строге дотримання вказаних принципів

Слухання та діалог

Ми вважаємо, що лише постійний діалог дасть нам змогу розуміти реальні потреби контрагентів та партнерів, а також підтримувати наші відносини на досконалому рівні.

Завдяки діалогу з нашими партнерами та контрагентами ми можемо знайти своєчасну відповідь на скарги та/або претензії у випадку їх виникнення, і спробувати знайти справжнє, а не формальне

вирішення спорів.

Прозорість

Ми вважаємо, що на підставі міцних та добрих відносин, які призводять до виникнення довіри, можна створити зрозумілу та довготривалу кооперацію.

Прозорість на ринку

Усі комунікації щодо фінансів у КА «БОРГОВА МЕЖА», призначені для органів нагляду і контролю, базуються на засадах прозорості, виконуються своєчасно і у повному обсязі, з повним виконанням вимог діючого законодавства та кодексів самодисципліни. Ми гарантуємо своєчасне надання прозорих даних, які містять повну інформацію щодо стану виконання стратегії та результатів нашої роботи.

3.2. Принципи поведінки у відносинах з боржниками

Наша робота тісно пов'язана з комунікацією із боржниками та спробою знайти компромісний варіант щодо врегулювання проблемної заборгованості. Ми розуміємо нашу соціальну відповідальність та дбаємо про бездоганну ділову репутацію. Під час спілкування з боржниками ми проголошуємо **обов'язковість виконання нашими працівниками наступних принципів, методів та підходів:**

- Дотримання цього Етичного кодексу та стандартів представлення КА «БОРГОВА МЕЖА»;
- Фіксацію кожної безпосередньої взаємодії з боржником, його представником, спадкоємцем, поручителем, або майновим поручителем та третіми особами в CRM;
- Надання повної та достовірної інформації по розміру заборгованості та реквізітам до оплати, способам оплати.

Вважаємо неприпустимим:

- Використання погроз або образ особистої гідності людини.
- Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають власну честь і гідність боржника, а також використання грубого тону розмови.
- Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.
- Розголошення інформації про заборгованість, а також про хід колекторських дій не уповноваженими особам, в тому числі неповнолітнім членам сім'ї боржника.
- Надання неправдивої інформації, що стосується боргу.
- Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікації або професійних повноваження.
- Надання неправдивої інформації про наслідки несплати боргу.
- Висловлювання в будь-який спосіб загроз або виконання дій, що мають на меті порушити правочинності на майно.

3.3. Принципи поведінки у відносинах зі співробітниками

Повага до особистості

Ми вважаємо, що пошанування до особи та особистості гідності кожного співробітника є фундаментом для розвитку трудової атмосфери, пронизаної взаємною довірою і чесністю та збагаченої особистим вкладом кожного працівника. Саме тому ми:

- застосовуємо перевірені та ефективні засоби відбору та управління персоналом, які дозволяють виключити можливість зловживань та дискримінації на підставі статі, етнічної, релігійної, політичної приналежності, сексуальній орієнтації та самоідентифікації, мови, або обмежених фізичних можливостей;
- гарантуємо рівні можливості розвитку та професійного зростання, рівний доступ до навчання;
- усім співробітникам надаємо можливість виразити в їхній праці свою власну особистість та креативність, а також цінуємо відмінність та окремі якості кожного, вважаючи їх імпульсом до інновацій та корисним внеском у розвиток КА «БОРГОВА МЕЖА»;
- намагаємося забезпечити досконалість результатів, як у якісному, так і кількісному вимірі, за допомогою економічних кроків та планування, використання і контролю бюджету відповідно до етичних принципів цього Кодексу та з пошануванням до професійності і гідності кожного співробітника, а також специфічних властивостей оточення, в якому він працює;
- дуже велику увагу ми присвячуємо вибору цілей, ми цінуємо розуміння та участь у досягненні спільної цілі, що сприяє коректності та прозорості у відношеннях з клієнтами;
- створюємо об'єктивну та прозору систему заохочень, яка закладає можливі та досяжні цілі;
- робимо працю простішою, спрощуючи процедури і форми спілкування;
- сприяємо розвитку стратегії, яка закладає підтримання рівноваги між приватним життям та професійною діяльністю наших працівників, ми розуміємо, що приватне життя є фундаментальною складовою життя кожного співробітника;
- оцінюємо ефективність тих, хто займає відповідальні позиції в рамках дотримання етичних

принципів, що стосуються відносин з працівниками.

Оцінювання та мотивація

Ми хочемо надати нашим працівникам рівні можливості в рамках оцінювання, мотивації та кар'єрного зростання:

- ми визнаємо комунікаційні, інтелектуальні, організаційні та технічні здібності кожного працівника своїм головним стратегічним ресурсом, і зобов'язуємося піклуватися та цінувати їх розвиток, адже це — наша головна перевага у конкурентній боротьбі;
- ми використовуємо систему оцінювання поведінки, професійних навичок, знань та потенціалу на підставі прозорих критеріїв, що спираються на оцінювання кінцевого результату. Це дозволяє зробити мотивацію більш ефективною та доступною для кожного, а також дає змогу досягти відмінні результати;
- ми надаємо кожному можливість краще виконувати його функції, сприяючи постійному покращенню рівня професійної компетентності і розвиваючи можливість працювати в команді, що допомагає досягнути цілі;
- ми сприяємо відповідальній участі осіб у житті компанії, завжди підтримуємо своїх працівників навіть у випадках довгої відсутності, і запрошуємо їх до активної діяльності, завдяки чому вони можуть відчувати свою участь у проекті зростання і, відповідно, можуть реалізуватися професійно;
- ми просимо своїх працівників сприяти відповідальному використанню усіх ресурсів, за допомогою яких вони виконують свої робочі обов'язки.

Слухання і діалог

Ми вважаємо, що вміння слухати та діалог — це фундамент відносин, на якому можна будувати довіру:

- ми підтримуємо стратегічну роль внутрішньої комунікації, що дає людям змогу кращої і більш свідомої участі у житті компанії КА «БОРГОВА МЕЖА»;
- ми будуємо форми комунікації відповідно до вимог коректності, повноти, простоти та прозорості;
- розвиваємо засоби обміну інформацією і підтримуємо обмін досвідом, що також сприяє налагодженню відносин та інтеграції між різними підрозділами;
- ми докладаємо зусиль до того, щоб розвивати у працівників, які займають керівні посади, особливу увагу до потреб співпрацівників, цінувати їх пропозиції і зауваження, що дає змогу покращити якість роботи та забезпечує розвиток компанії.

Згуртованість

Згуртованість є характерною рисою спільноти осіб, котрі добре працюють разом, пишаючись тим, що вони є частиною одного великого підприємства.

Щоб забезпечити зростання та консолідацію усіх працівників довкола міцного відчуття приналежності до однієї компанії КА «БОРГОВА МЕЖА»; ми:

- встановлюємо та поширюємо свої цінності, постійно турбуючись про їхню актуальність, таким чином, щоб кожен працівник міг їх поділяти;
- надаємо кожному інформацію щодо стратегія та цілей, поширюючи елементи характерні для нашої компанії;
- розвиваємо серед працівників, які займають керівні посади, здібність керувати і направляти інших, забезпечуючи, таким чином, відповідність дій усіх працівників етичним принципам;
- застосовуємо політику управління та заохочування, що дає змогу оцінити індивідуальний та колективний внесок у досягнення спільних цілей;
- підтримуємо ініціативи, що сприяють зміцненню солідарності та забезпечують надання допомоги працівникам, які знаходяться у важкому становищі, а також допомагають досягти провідних соціальних цілей.

4. ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ І КОНТРОЛЬ

Механізм імплементації, поширюється на внутрішньому рівні та управління

Вказані нижче механізми застосування принципів поведінки, управління та внутрішнього аудиту використовуються в наступних цілях

- інтеграція стратегії, політики і процедур з етичними принципами та цінностями шляхом максимального розповсюдження їх змісту;
- перевірка і контроль відповідності дій та поведінки етичним нормам, яких дотримується КА «БОРГОВА МЕЖА»

Імплементация Етичного кодексу

Етичний кодекс, а також будь-які зміни, які можуть бути внесені до нього у майбутньому, затверджується керівництвом та доводяться до відома всіх співробітників в рамках відповідних сфер їх діяльності.

Етичний кодекс публікується на Інтернет-сайті (<http://cabm.com.ua/>), доступ до якого відкритий усім клієнтам та зацікавленим сторонам, а також у відповідному розділі внутрішньої мережі Компанія. Паперова копія Кодексу надається кожному працівнику або зовнішньому співробітнику в момент його призначення, прийому на роботу або початку договірної співпраці для ознайомлення. Цінності і засади, які ми хочемо встановити за допомогою цього Етичного кодексу, будуть повідомлятися в процесі проведення навчальних тренінгів, з метою забезпечення розуміння і підтримання змісту Етичного кодексу, а також шляхом надання потрібних засобів, необхідних для розуміння і застосування етичних засад у конкретній щоденній діяльності.

Управління і контроль Етичного кодексу

Для забезпечення найширшого впровадження Етичного кодексу, Компанія зобов'язується формулювати та впроваджувати оперативну політику для кожної сфери діяльності з високим етичним та репутаційним впливом. Модель, на якій будує свою діяльність, базується на самостійній відповідальності підрозділів, які підтримують і захищають репутаційну цінність соціальної відповідальності КА «БОРГОВА МЕЖА».

Кожен підрозділ компанії планує свою діяльність в рамках дотримання принципів та цінностей Етичного кодексу. Крім того, в рамках своїх власних повноважень та сфери діяльності, вони відповідають за визначення і встановлення як цілей, так і послідовного плану дій та проєктів, спрямованих на поширення засад поведінки, у відносинах з усіма партнерами. Вищезазначені цілі поширюються між працівниками та контролюються, як частина процесу управління.

Дії у випадку недотримання

У випадку порушення даного Кодексу, компанія КА «БОРГОВА МЕЖА» вживатиме відповідні заходи, які — за винятком випадків шахрайства або порушення відповідних норм законодавства, контрактів або постанов — визначатимуться згідно конструктивного підходу. До таких заходів може належати, між іншим, зміцнення розуміння та покращення уваги окремих осіб до виконання засад та принципів, встановлених у Етичному кодексі.

КА «БОРГОВА МЕЖА»