

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Директора ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН»

від «30» листопада 2021 року № 1



Леонард РУДЕНОК

## КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ

### 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН» (надалі - «Товариство») для того, щоб мати бездоганну ділову репутацію, необхідний не тільки професійний менеджмент, але й постійне суворе дотримання норм і стандартів ділової етики. У Кодексі корпоративної етики ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН» сформульовані і систематизовані норми і принципи поведінки, яких повинні дотримуватися всі співробітники Товариства.

#### Прийняті скорочення та визначення:

**Товариство** - ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН»;

**Кодекс корпоративної (ділової) етики Товариства** - сукупність норм і принципів, які визначають етику взаємовідносин як всередині самого Товариства, так і взаємовідносин Товариства з партнерами, контрагентами та іншими зацікавленими сторонами;

**Конфлікт інтересів** - ситуація, при якій особиста зацікавленість як працівника, так і його чи її близьких впливає або може впливати на об'єктивне виконання посадових обов'язків і може призвести до протиріччя між особистими інтересами співробітників і інтересами Товариства;

**Афілійовані особи** - фізичні або юридичні особи, які можуть вчиняти безпосередній або опосередкований вплив на прийняття співробітником Товариства службового рішення;

**Контрагенти** - фізичні особи, установи та організації, пов'язані з Товариством зобов'язаннями за загальним договором та/або співпрацюють в процесі його виконання (клієнти, агенти, довірители, підрядники і т.д.);

**Складна етична ситуація** - ситуація, в якій стикаються уявлення про мораль співробітника - з одного боку і Товариства в цілому - з іншого.

#### Цілі та завдання Кодексу

**Мета Кодексу** - встановлення корпоративних стандартів ділової етики Товариства і регламентація діяльності співробітників Товариства в складних етичних ситуаціях.

#### Завдання Кодексу:

- встановити принципи корпоративної етики Товариства на основі місії, бачення і корпоративних цінностей Товариства;
- зорієнтувати співробітників на розуміння, підтримку та дотримання єдиних принципів ділової етики;
- встановити правила поведінки співробітників у складних етичних ситуаціях.

## Сфера застосування Кодексу:

У своїй діяльності **Товариство** суворо дотримується принципів ділової етики, описаних в Кодексі. Цей Кодекс розроблений на основі законодавства України та загально визнаних принципів і норм ділової етики. Кодекс не описує всі можливі випадки і ситуації, з якими може зіткнутися працівник при виконанні своїх службових обов'язків, але містить основні орієнтири для вирішення складних етичних ситуацій.

### 2. ПРИНЦИПИ КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН»

- **Товариство** буде свою діяльність на принципах визнання верховенства права в усіх сферах суспільно-економічного життя;
- **Товариство** буде відносини зі своїми співробітниками на принципах дотримання прав людини і гідності особистості, створення рівних можливостей для співробітників;
- **Товариство** буде діалог і взаємовідносини з місцевими громадами, органами державної влади та місцевого самоврядування на принципах відкритості, партнерства та співробітництва;
- **Товариство** буде відносини з контрагентами на принципах чесності, об'єктивності і сумлінності;
- **Товариство** буде відносини з конкурентами на принципах вільної та чесної конкуренції при неухильному дотриманні норм і правил ділової етики;
- **Товариство** не бере участь у політичній чи релігійній діяльності;
- **Товариство** в повній мірі усвідомлює свою відповідальність перед суспільством за збереження навколишнього середовища і розглядає свою діяльність в області охорони навколишнього середовища як невід'ємну частину успішного ведення бізнесу і обов'язкову умову для досягнення своїх стратегічних цілей.

### 3. ПРИНЦИПИ КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ СПІВРОБІТНИКА ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН»

#### Взаємини співробітників та Товариства

Співробітники будують свої взаємини з **Товариством** на принципах:

- лояльності до **Товариства**;
- сумлінного дотримання та виконання політик, положень, регламентів, інструкцій та інших внутрішніх нормативних документів **Товариства**.

**Співробітники Товариства** - основа її репутації. Тому вони повинні усвідомлювати, що будь-які неетичні або анти суспільні дії, вчинені на робочому місці або у вільний час, можуть завдати шкоди репутації **Товариства**.

#### Взаємовідносини між співробітниками Товариства

Взаємовідносини між співробітниками ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН», незалежно від займаної посади або сфери діяльності, будуються на принципах:

- взаємної поваги та взаємодопомоги;
- відкритості та доброзичливості;
- командної роботи та орієнтації на співпрацю.

Будь-які форми зневажливого або образливого ставлення один до одного є неприпустимими.

#### **Взаємовідносини між керівниками та підлеглими**

Взаємини керівників з підлеглими будуються на принципах:

- відкритості керівництва по відношенню до співробітників;
- надання керівниками рівних можливостей усім своїм підлеглим для виконання своїх обов'язків;
- підтримки ініціативності підлеглих;
- розуміння специфіки роботи підлеглих і прийняття відповідальності за результати їх роботи;
- неупередженості та справедливої оцінки результатів роботи підлеглих.

Взаємовідносини підлеглих з керівниками будуються на принципах:

- поваги, дисципліни та дотримання субординації;
- сумлінного виконання як своїх прямих посадових обов'язків, так і інших завдань керівництва, не описаних в посадових інструкціях, але які безпосередньо відносяться до сфери та специфіки діяльності підрозділу **Товариства**.

#### **Взаємовідносини з контрагентами**

У взаємовідносинах з контрагентами Співробітники **Товариства** повинні керуватися принципами:

- поваги і доброзичливості;
- пріоритету інтересів **Товариства**;
- об'єктивності;
- економічної доцільності.

Співробітники не повинні розголошувати інформацію про контрагентів, яка може завдати їм або **Товариства** матеріальної або іншої шкоди, крім випадків, коли розголошення такої інформації передбачено нормами чинного законодавства.

#### **Взаємовідносини з афілійованими особами**

Співробітники **Товариства** повинні уникати залучення афілійованих осіб в якості контрагентів. Співробітники не повинні брати участь у прийнятті рішень про співпрацю з афілійованими особами; при виникненні виробничої необхідності залучення афілійованих осіб до співпраці з **Товариством** співробітник повинен звернутися до свого безпосереднього керівника.

#### **Взаємодія із споживачами фінансових послуг**

• особисті зустрічі можливі лише за попередньої згодою споживача та виключно з 9:00 до 19:00 години у робочі дні. Місце та час узгоджуються попереднього;

• телефонні розмови можуть вестися у робочі дні з 09:00 до 20:00 години. У випадку неможливості контакту з боржником у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися у інші дні та/або години за ініціативою останнього.

• кожна взаємодія фіксується з попереднім повідомленням про фіксування споживача;

• розмову необхідно провадити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.

- частота телефонних розмов, що провадяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору, за умовою на більше 2 контактів на добу, та не більше 30 хвилин на добу;

- розмови повинні відбуватися в дусі щирості та відповідно до норм культури.

- забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України.

- кореспонденція, адресована боржнику, повинна надсилатися на адресу його проживання або іншу адресу, за якою вона може його знайти, у закритому конверті з позначкою «Вручити особисто»;

- перший заклик до сплати повинен містити повне найменування Товариства, своє ім'я, номер телефону та електронну пошту, підставу взаємодії, ретельний опис заборгованості, наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника;

- на вимогу боржника після першої взаємодії надати документи, що підтверджують інформацію зазначену у попередньому пункті у строк до п'яти робочих днів;

- здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, проте окрім інформації: щодо графіка його роботи; щодо місця та часу відпочинку; щодо поїздок у межах та за межі України; щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами; щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах; щодо стану здоров'я; щодо політичних поглядів та релігійних переконань; щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;

#### **Є неприпустимим:**

- Використання сили, погроз або образ особистої гідності людини.

- Використання вульгарної або нецензурної лексики, або фраз, що ображають особисту честь та гідність боржника, а також використання грубого тону розмови.

- Використання будь-яких інших засобів, які мають характер залякування.

- Розголошення інформації про заборгованість, а також про перебіг колекторських дій не уповноваженим особам.

- Надання неправдивої інформації, що стосується боргу.

- Надання неправдивої інформації про свій статус, кваліфікацію або професійні повноваження.

- Переказ неправдивої інформації про наслідки несплати боргу.

- Висловлювання у будь-який спосіб погроз або виконання дій, що мають на меті порушити право власності на майно.

#### **Конфіденційність та розголошення інформації**

Співробітники зобов'язані дотримуватися умов збереження комерційної таємниці Товариства і дотримувати конфіденційність інформації, отриманої під час виконання службових обов'язків.

#### **Громадська діяльність**

Співробітники Товариства можуть займатися будь-якою незабороненою законодавчою, політичною, релігійною або громадською діяльністю за умови її ведення в вільний від виконання посадових обов'язків час і поза робочого місця.

Співробітники не повинні використовувати ім'я Товариства, фінансові, матеріальні або будь-які інші ресурси Товариства для здійснення своєї діяльності.

#### **Використання ресурсів Товариства**

Співробітники зобов'язані максимально дбайливо ставитися до майна та інших ресурсів, що надаються **Товариством** і використовувати їх виключно в робочих цілях.

### **Конфлікт інтересів**

Співробітники **Товариства** повинні уникати ситуацій, які можуть призвести до конфлікту особистих інтересів та інтересів **Товариства**:

- отримання грошових коштів, подарунків або винагороди в будь-якій іншій формі, які передаються з метою впливу на хід прийняття та/або результат рішення співробітником **Товариства**;
- використання імені **Товариства**, репутації, матеріальних, фінансових або інших ресурсів, конфіденційної інформації з метою отримання власної вигоди;
- інших ситуацій, які можуть призвести до несприятливих наслідків для **Товариства**.

У разі виникнення конфлікту інтересів або можливості такого конфлікту, співробітник **Товариства** повинен звернутися за допомогою у вирішенні ситуації до свого безпосереднього керівника. При неможливості вирішення конфлікту інтересів безпосереднім керівником, працівник має право звернутися за допомогою до вищого керівника аж до **Директора ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН»**.

## **4. СТИЛЬ ОДЯГУ І ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД СПІВРОБІТНИКІВ**

Всі співробітники **Товариства** повинні дотримуватися в своїй роботі принципів і правил відносно ділового стилю і зовнішнього вигляду співробітників незалежно від посади, виду діяльності і місця розташування підрозділу. Зовнішній вигляд співробітника **Товариства** повинен викликати (спричиняти) довіру (довір'я), відчуття (почуття) ділового стилю, репутабельності і позитивні емоції відвідувачів (візитерів) і колег. Стандарти зовнішнього вигляду співробітників **Товариства** сприяють створенню (створінню) єдиного образу (зображення) **Товариства**.

**Основними принципами зовнішнього вигляду працівників Товариства є (з'являються):**

**Діловий стиль** - строгий (суворий), підтягнутий зовнішній вигляд співробітників, відповідний діловій обстановці офісу і підтримуючий імідж **Товариства** як солідного партнера.

**Акуратність** - охайний і доглянутий зовнішній вигляд співробітників, акуратний одяг, взуття/ зачіска.

**Стриманість** - помірність і стриманість в колірних рішеннях в одязі, взутті, аксесуарах, помірність в кількості аксесуарів, для співробітниць - помірність в прикрасах, макіяжі, манікюрі.

**Стильність** - гармонійне поєднання всіх елементів, деталей ділового одягу, взуття і аксесуарів.

**Корпоративність** - вітається присутність елементів корпоративної символіки в одязі і на аксесуарах: корпоративний значок, корпоративний бейдж з ім'ям, використання блокнотів, ручок з логотипом **Товариства** і так далі.

Всі співробітники в робочий час зобов'язані дотримуватися наступних стандартів ділового стилю і зовнішнього вигляду:

Жінки	Чоловіки
<b>Одяг</b>	
чистий, відпрасований. Спідниця, брюки, сорочки, блузи, сукня, аксесуари — класичний діловий стиль	чистий, відпрасований. Брюки, сорочки, костюми, краватки, аксесуари - класичний діловий стиль
<b>Взуття</b>	
класичне, чисте. Колір взуття повинен відповідати стилю ділового костюму	класичне, чисте. Колір взуття повинен відповідати стилю ділового костюму
<b>Панчохи/шкарпетки:</b>	
однотонні неяскавого кольору (без помітного малюнка)	Однотонні
<b>Волосся</b>	
чисте, укладені в зачіску	чисте, коротко підстрижене, акуратно причесане.
<b>Обличчя</b>	
якісний помірний макіяж в природних тонах. Не допускаються яскраві кольори в макіяжі.	чисто поголене
<b>Руки</b>	
чисті, нігті доглянуті, манікюр без яскравих кольорів	чисті, нігті короткі
<b>Прикраси</b>	
забороняється велика кількість прикрас	

У останній робочий день тижня, допускається вільніший стиль одягу: джинси, теніска/футболка, реглан/джемпер. Не допускається носіння надмірно яскравого, відкритого, спортивного, вечірнього або пляжного одягу і взуття.

Дія попереднього пункту не розповсюджується на співробітників фронт-офісу і співробітників, у яких запланована зустріч з діловим партнером або клієнтом.

На семінарах і тренінгах допускається носіння одягу вільного стилю відповідно до формату проведення даного заходу.

Керівники всіх рівнів повинні демонструвати підлеглим співробітникам приклад ділового стилю і зовнішнього вигляду, прийнятого в **Товаристві**. Безпосередні керівники підтримують в співробітниках прагнення слідувати корпоративним принципам зовнішнього вигляду і ділового стилю, при необхідності консультують і допомагають співробітникам рекомендаціями.

Співробітники **Товариства** несуть відповідальність за свій зовнішній вигляд і стиль одягу. Безпосередній керівник також несе відповідальність за зовнішній вигляд і стиль одягу підлеглих йому співробітників.

## 5. СТАН РОБОЧИХ МІСЦЬ

Робоче місце співробітника має бути оформлене відповідно до корпоративних стандартів, а саме:

- Співробітник зобов'язаний утримувати своє робоче місце в чистоті і порядку;
- На робочому столі можуть знаходитися монітор, клавіатура, маніпулятор (миша), телефонний апарат, підставка для канцелярського приладдя, лотки для паперу, настільна лампа, візитниця, щоденник (робочий зошит). Системний блок ПК рекомендується розміщувати під робочим столом. Олівці, ручки, ножиці, скріпки і інше дрібне приладдя - в підставці, папір - в лотках. Документи і приладдя, яке не використовується в даний момент, слід зберігати в ящиках (тумбочках) робочих столів, шафах для документів, сейфах. Забороняється зберігати у вищезгаданих місцях продукти харчування.

- Допускається знаходження на робочому столі фотографій співробітника або його родичів, пейзажів, але не більш за одну фотографію. На столі також може знаходитися перекидний календар.

- На стіні біля робочого місця співробітника може знаходитися календар (бажано з символікою **Товариства**), а також сторінки з часто використовуваною інформацією (наприклад, список внутрішніх телефонів співробітників), прикріплені за допомогою канцелярських кнопок;

- Верхній одяг рекомендується зберігати в шафах для верхнього одягу;

- Кожен співробітник повинен стежити за чистотою і порядком у всіх приміщеннях офісу, зокрема, в кімнаті переговорів. Після проведення зустрічі або іншого заходу в кімнаті переговорів, співробітник, відповідальний за організацію даного заходу зобов'язаний залишити переговорний стіл в чистоті, прибравши папір, апаратуру, канцелярське приладдя/обладнання та ін.

- У випадку якщо співробітник обідає за робочим місцем, після закінчення їди (до завершення обідньої перерви) він повинен прибрати за собою і провітрити кабінет. Після прийому, кави або інших напоїв співробітник зобов'язаний помити і прибрати чашку з видимого простору. По закінченню робочого дня кожен співробітник упорядковує своє робоче місце, при необхідності самостійного усуває пил і забруднення з робочого столу і комп'ютера.

## 6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

### **Дотримання Кодексу корпоративної етики, відповідальність.**

У своїй професійній діяльності всі співробітники повинні керуватися принципами, описаними в Кодексі корпоративної етики; кожен працівник несе особисту відповідальність за дотримання Кодексу. При неможливості для працівника самостійно вирішити складну етичну ситуацію, йому необхідно звернутися за порадою і допомогою до свого безпосереднього керівника.

Керівник відповідає за виконання Кодексу корпоративної етики своїми підлеглими, він допомагає їм правильно трактувати правила і норми етичного поведінки, а також особистим прикладом показує зразок високої ділової етики співробітника ТОВ «КОЛЛЕКШН-ЛАЙН». Ніхто з працівників або керівників **Товариства** не має права вчинити або затвердити будь-яку дію, яка порушує Кодекс етики.