

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

ООО ПКО "Аворд"

\_\_\_\_\_ / Комков Г.О./

«24» апреля 2025 г.

М.П.

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**

**Общества с ограниченной ответственностью**

**Профессиональная коллекторская организация "Аворд"**  
**(ООО ПКО "Аворд")**

**г. Санкт-Петербург**

**24.04.2025**

Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация "Аворд" (далее – Общество, ПКО "Аворд"), осознавая высокую социальную значимость и ответственность своей деятельности, связанной с возвратом просроченной задолженности, принимает настоящий Кодекс профессиональной этики (далее – Кодекс).

Целью настоящего Кодекса является установление основополагающих этических принципов и стандартов профессионального поведения для всех сотрудников Общества, направленных на обеспечение законности, уважения прав и законных интересов всех участников процесса взыскания, поддержание и укрепление деловой репутации ПКО "Аворд" и доверия к институту взыскания в целом.

Следование принципам и нормам настоящего Кодекса является обязательным для каждого сотрудника ПКО "Аворд" независимо от занимаемой должности.

## **Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также общепринятыми нормами деловой этики.

1.2. Кодекс определяет ключевые этические стандарты и правила поведения сотрудников Общества при осуществлении ими профессиональной деятельности, включая взаимодействие с должниками, кредиторами, представителями государственных органов и иными лицами.

1.3. Положения настоящего Кодекса обязательны для исполнения

всеми сотрудниками Общества с момента ознакомления с ним под подпись.

1.4. В случае возникновения противоречий между нормами настоящего Кодекса и требованиями действующего законодательства Российской Федерации, приоритет имеют нормы законодательства.

## **Раздел 2. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**

### **2.1. Принцип законности**

2.1.1. Основой деятельности Общества и каждого его сотрудника является неукоснительное соблюдение законодательства Российской Федерации, регулирующего деятельность по возврату просроченной задолженности, защиту персональных данных, защиту прав потребителей и иные смежные области.

2.1.2. Сотрудники Общества обязаны действовать строго в рамках полномочий, предоставленных законодательством и договорами с кредиторами.

2.1.3. Категорически запрещается применение любых противоправных методов воздействия на должника или связанных с ним лиц, включая:

- \* Применение физической силы, угроз ее применения, угроз убийством или причинением вреда здоровью;
- \* Уничтожение или повреждение имущества либо угрозы такого уничтожения или повреждения;
- \* Применение методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- \* Оказание психологического давления, использование выражений и совершение иных действий, унижающих честь и достоинство должника или иных лиц;
- \* Введение должника или иных лиц в заблуждение относительно правовой природы и размера неисполненного обязательства, последствий его неисполнения, полномочий Общества и его сотрудников;
- \* Любое другое противоправное причинение вреда должнику или иным лицам либо злоупотребление правом.

2.1.4. Все сотрудники обязаны знать и понимать требования законодательства, применимые к их деятельности, и регулярно

проходить обучение и инструктажи по правовым аспектам взыскания.

## **2.2. Принцип уважения к личности и достоинству**

2.2.1. Общество и его сотрудники признают право каждого человека на уважение его чести и достоинства, независимо от наличия у него просроченной задолженности или его финансового положения.

2.2.2. Взаимодействие с должниками и иными лицами должно строиться на основе вежливости, корректности, тактичности и терпения. Не допускаются крик, оскорбления, использование нецензурной лексики, хамство, сарказм, нравоучения, обвинения или навешивание ярлыков.

2.2.3. Сотрудники должны стремиться к пониманию ситуации должника, проявляя эмпатию в рамках профессионального взаимодействия, но не переходя границы делового общения.

2.2.4. Не допускается вмешательство в частную жизнь должника, выходящее за рамки, установленные законодательством для целей возврата просроченной задолженности.

2.2.5. Запрещается любая дискриминация по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям или любым иным обстоятельствам.

## **2.3. Принцип честности и прозрачности**

2.3.1. Сотрудники Общества обязаны предоставлять должникам и их представителям полную, достоверную и понятную информацию, предусмотренную законодательством, в том числе:

- \* Свои фамилию, имя, отчество (при наличии), должность;
- \* Наименование и реквизиты ПКО "Аворд";
- \* Наименование кредитора;
- \* Сведения о документах, являющихся основанием для взыскания;
- \* Размер и структуру просроченной задолженности (основной долг, проценты, неустойка и т.д.);
- \* Сроки и порядок погашения задолженности;
- \* Возможные способы урегулирования задолженности.

2.3.2. Запрещается предоставление неполной, недостоверной или вводящей в заблуждение информации, использование

двусмысленных формулировок, сокрытие существенных условий.

2.3.3. Запрещается фальсификация документов, подделка подписей, искажение фактов.

2.3.4. Общество обеспечивает фиксацию взаимодействия с должниками (включая аудиозапись телефонных переговоров с предварительным уведомлением об этом должника) в соответствии с требованиями законодательства, что служит гарантией прозрачности и возможностью проверки соблюдения этических норм.

## **2.4. Принцип конфиденциальности**

2.4.1. Сотрудники Общества обязаны обеспечивать строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе осуществления профессиональной деятельности, включая:

- \* Персональные данные должников, поручителей, залогодателей и иных лиц;
- \* Сведения о наличии и размере задолженности;
- \* Информацию, составляющую банковскую, коммерческую или иную охраняемую законом тайну.

2.4.2. Разглашение конфиденциальной информации допускается только в случаях и порядке, прямо предусмотренных законодательством РФ (например, предоставление информации в БКИ, ФССП, суд, по запросу уполномоченных органов) или при наличии надлежащим образом оформленного согласия субъекта персональных данных.

2.4.3. Запрещается сообщать сведения о долге, должнике или его обязательствах третьим лицам (соседям, коллегам, родственникам, не являющимся стороной обязательства или его законными представителями), за исключением случаев, прямо разрешенных законом и/или согласием должника.

2.4.4. Сотрудники обязаны соблюдать Политику конфиденциальности ООО ПКО "Аворд" и иные локальные нормативные акты, регулирующие обработку и защиту информации ограниченного доступа.

## **2.5. Принцип профессионализма**

2.5.1. Сотрудники Общества должны обладать необходимыми знаниями, навыками и компетенциями для эффективного и этичного

выполнения своих должностных обязанностей.

2.5.2. Общество обеспечивает регулярное обучение и повышение квалификации сотрудников по вопросам законодательства, этики взаимодействия, психологии общения, а также внутренним процедурам и стандартам работы.

2.5.3. Сотрудники обязаны постоянно совершенствовать свой профессиональный уровень, быть осведомленными об изменениях в законодательстве и правоприменительной практике.

2.5.4. При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники должны действовать добросовестно, компетентно и ответственно.

2.5.5. Общество предъявляет высокие требования к подбору персонала, не допуская к работе лиц, имеющих непогашенную или неснятую судимость за преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти, а также лиц, чьи деловые и личные качества не соответствуют высоким стандартам профессиональной этики.

## **2.6. Принцип ответственности**

2.6.1. Общество и каждый его сотрудник несут ответственность за соблюдение законодательства и настоящего Кодекса.

2.6.2. Мы осознаем свою ответственность перед кредиторами за эффективное и законное взыскание, перед должниками – за соблюдение их прав и уважительное взаимодействие, перед обществом – за поддержание стабильности финансовой системы и доверия к деятельности профессиональных взыскателей.

2.6.3. Деловая репутация Общества является одним из ключевых активов. Сотрудники обязаны своими действиями способствовать ее укреплению и избегать любых ситуаций, которые могут нанести ущерб имиджу ПКО "Аворд". Долгосрочные отношения и доверие важнее сиюминутной выгоды.

2.6.4. Сотрудники несут персональную ответственность за нарушение положений настоящего Кодекса в соответствии с Разделом 4.

## **2.7. Принцип конструктивного взаимодействия и разрешения споров**

2.7.1. Общество стремится к конструктивному диалогу с

должниками, поиску взаимоприемлемых путей урегулирования задолженности, включая возможность предоставления реструктуризации или иных льготных условий погашения, если это согласовано с кредитором.

2.7.2. Общество обеспечивает своевременное и объективное рассмотрение обращений и жалоб должников и иных лиц. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с момента ее получения, если иной срок не установлен законодательством или внутренними документами для конкретных видов обращений.

2.7.3. Общество открыто для взаимодействия с органами государственной власти (ФССП России, Роспотребнадзор, Банк России и др.), общественными организациями, правозащитниками, медиаторами в целях защиты прав всех сторон и справедливого разрешения спорных ситуаций.

### **Раздел 3. ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ**

3.1. Каждый сотрудник ООО ПКО "Аворд" обязан:

- \* Знать и неукоснительно соблюдать требования действующего законодательства РФ и положения настоящего Кодекса.
- \* Выполнять свои должностные обязанности добросовестно, профессионально и этично.
- \* Проявлять уважение, вежливость и корректность при взаимодействии со всеми лицами.
- \* Обеспечивать конфиденциальность полученной информации.
- \* Предоставлять только достоверную и полную информацию в рамках своих полномочий.
- \* Постоянно повышать свой профессиональный уровень.
- \* Воздерживаться от действий, способных нанести ущерб деловой репутации Общества.
- \* Незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю и/или в службу внутреннего контроля о ставших ему известными фактах нарушения законодательства или настоящего Кодекса другими сотрудниками.
- \* Сотрудничать в ходе внутренних проверок по фактам возможных нарушений.

## **Раздел 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА**

4.1. Нарушение сотрудником положений настоящего Кодекса является серьезным проступком, подрывающим основы деятельности и репутацию Общества.

4.2. За нарушение настоящего Кодекса сотрудник несет персональную ответственность, включая дисциплинарную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и внутренними нормативными актами Общества, вплоть до увольнения.

4.3. В случае если нарушение сотрудником положений Кодекса повлекло за собой нарушение законодательства РФ, сотрудник может быть привлечен к административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности в установленном законом порядке.

4.4. Общество нетерпимо относится к любым нарушениям этических норм и законодательства и обеспечивает неотвратимость ответственности за такие нарушения.

## **Раздел 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его утверждения Генеральным директором ООО ПКО "Аворд".

5.2. Все сотрудники Общества должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под подпись при приеме на работу или при его утверждении/внесении изменений.

5.3. Общество обеспечивает доступность текста настоящего Кодекса для всех сотрудников.

5.4. Общество оставляет за собой право вносить изменения и дополнения в настоящий Кодекс по мере необходимости, в том числе в связи с изменениями законодательства или практики делового оборота. Обо всех изменениях сотрудники информируются в установленном порядке.

5.5. Контроль за соблюдением положений настоящего Кодекса возлагается на непосредственных руководителей сотрудников, службу внутреннего контроля и ответственного сотрудника, назначенного приказом Генерального директора.

## **Заключение**



ООО ПКО "Аворд" стремится быть лидером не только по эффективности взыскания, но и по уровню этичности и законности своей работы. Мы убеждены, что деятельность по возврату просроченной задолженности может и должна осуществляться цивилизованно, с уважением к правам всех сторон. Настоящий Кодекс является подтверждением нашей приверженности этим принципам и руководством к действию для каждого сотрудника. Мы работаем для восстановления финансовой дисциплины и справедливости, помогая кредиторам вернуть свои средства, а должникам – найти выход из сложной финансовой ситуации законными и этичными методами.