Código de Conduta Corporativa

MBA SERVICOS DE COBRANCAS LTDA
Avenida das Nações Unidas, 13.797, 12º andar,
Bloco III, São Paulo - SP - CEP: 04794-000

ÍNDICE

1. Introdução. Missão e valores fundamentais.
2. Disposições gerais.
3. Interação com clientes.
4. Interação com mutuários/devedores.
5. Comportamento com concorrentes.
6. Relacionamento entre direção e subordinados
7. Padrões de relacionamentos com funcionarios.
8. Disposições finais e responsabilidade por não conformidade com o código.

1. Introduction

1.1. O Código de Conduta Corporativo para os colaboradores da MBA Consult Pte. Ltd. e todas as suas subsidiárias, detidas direta ou indiretamente pela MBA Consult Pte. Ltd. (doravante - a Empresa) estabelece os princípios morais e éticos básicos, princípios empresariais e regras de conduta, formados com base nos valores corporativos e contribuindo para a execução da missão da Empresa.

1.2. Missão da empresa:

Evolução do sistema financeiro global.

Ajudamos a restabelecer o equilíbrio de interesses de todos os participantes do sistema financeiro, salvando a população de problemas relacionados ao endividamento.

1.3. Valores corporativos:

1) Pessoa

Em primeiro lugar, vemos uma pessoa por trás de cada dívida, cada funcionário ou cada parceiro. Uma pessoa que se esforça para ser feliz.

2) Eficiência

Nossa vantagem histórica de mercado é mostrar os melhores resultados no menor tempo possível. Nossa eficiência e desempenho máximos garantem uma cooperação de longo prazo com os maiores clientes e investidores do mundo, expandindo nossos horizontes de planejamento por longas décadas.

3) Inovações

Estamos trabalhando continuamente em novas tecnologias, que amanhã mudarão completamente as crenças das pessoas sobre nosso mundo. Integramos nossas soluções exclusivas e aplicamos as melhores práticas globais para alcançar resultados incomparáveis para todos os nossos parceiros.

4) Confiança

Construir relacionamentos abertos e de confiança com clientes, funcionários, investidores e devedores é um componente importante de nossa filosofia e um dos elementos-chave do sucesso financeiro da empresa.

1.4. Os principais valores corporativos devem:

- ser realizado no dia a dia da Empresa,
- promover o desenvolvimento da organização e o alcance das metas estabelecidas,

- formar padrões para o comportamento profissional dos funcionários da Companhia.

1.5. O entendimento e a implementação uniformes das normas de ética empresarial adotadas pela Companhia são obrigatórios para todos os colaboradores, independentemente do cargo.

1.6. A Alta Direção e os colaboradores da Empresa devem se familiarizar com as disposições deste Código e devem obedecê-las no exercício de sua atividade laboral, responsabilizando-se por suas ações ou omissões.

1.7. O Código de Conduta Corporativo da Empresa foi elaborado para introduzir altos padrões de comportamento de seus funcionários em qualquer interação com devedores, mutuários, clientes, parceiros e durante a interação corporativa interna, e monitorar o cumprimento desses padrões.

2. Disposições gerais

2.1. Este documento é um conjunto de princípios de conduta que se baseiam nos padrões gerais de conduta moral e ética e na legislação vigente do México.

2.2. Os colaboradores da Empresa no exercício de atividades profissionais comprometem-se a respeitar as disposições legais vigentes e as disposições deste Código.

2.3. A Companhia faz todos os esforços necessários para garantir que todos os seus colaboradores sejam devidamente treinados e informados sobre o Código de Conduta. O cumprimento do disposto neste Código é levado em consideração na avaliação do desempenho de cada colaborador.

2.4. A empresa proporciona um alto nível de profissionalismo aos seus colaboradores, o que evita ações que possam prejudicar a reputação da Empresa.

2.5. Os colaboradores da Empresa seguem o princípio da confidencialidade das informações que contenham segredos comerciais, dados pessoais, bem como asseguram a confidencialidade de quaisquer outras informações que estejam protegidas pelas leis aplicáveis.

2.6. Os colaboradores da Empresa são responsáveis por assegurar a confidencialidade das informações à sua disposição através da definição de termos nos acordos de confidencialidade.

2.7. As relações entre os funcionários da Companhia, clientes, autoridades governamentais, representantes da mídia e devedores são pautadas nos princípios de integridade, honestidade, profissionalismo, respeito, prioridade dos interesses do cliente, inviolabilidade das obrigações, suficiência de divulgação das informações necessárias.
2.8. Consideramos os recursos dos clientes e devedores de forma oportuna e objetiva - a resposta é essencialmente dada no prazo de 1 a 30 dias a contar da data do pedido, salvo disposição em contrário da legislação do país em que a Empresa está registada ou outras obrigações da Empresa. A resposta da Empresa deve ser fundamentada e, de fato, responder às perguntas e comentários sobre o trabalho da Empresa contidos no recurso.

2.9. Somente pessoas treinadas/ou com experiência suficiente na área de cobrança ou áreas afins, como serviços financeiros, jurídicos, podem trabalhar com devedores.

3. Interação com clientes

3.1. Os colaboradores da Empresa na interação com os clientes são orientados pelos princípios de confiança, respeito, confiabilidade e máxima eficiência no seu trabalho.
3.2. A cooperação com o cliente da Empresa pressupõe a interacção dos especialistas da Empresa e do cliente em todas as fases dos trabalhos de prestação de serviços no domínio da cobrança de dívidas vencidas.
3.3. Ao interagir com os clientes, aplicamos uma abordagem individual, de acordo com as necessidades e objetivos dos clientes.
3.4. Os funcionários da Empresa em cooperação com os mutuários (devedores) e outros indivíduos são obrigados a agir, protegendo os interesses dos clientes, bem como de acordo com a legislação aplicável.

4. Interação com mutuários /devedores

4.1. A empresa atua exclusivamente na área jurídica. Qualquer interação (comunicação) dos funcionários da Empresa com os devedores, seus representantes e terceiros é realizada exclusivamente dentro das leis do país em que a Empresa está registrada, observadas as regras de moralidade e as disposições do código de ética setorial.

4.2. A primeira notificação da atribuição da dívida / início dos trabalhos com o Devedor e a exigência de pagamento da dívida devem conter uma descrição dessa dívida. Os requerimentos subsequentes para pagamento da dívida devem conter as informações necessárias para identificar (crédito) o processo e o estágio em que se encontra, bem como as obrigações do devedor. Toda a correspondência dirigida ao devedor deve ser enviada em envelope fechado para a morada da sua residência efetiva ou para a morada de registro ou para outra morada indicada pelo próprio devedor.

4.3. Durante uma conversa telefônica com os devedores, os colaboradores da Companhia devem explicar o objetivo da ligação, bem como identificar e esclarecer as principais questões legais e outras questões relacionadas à dívida.

4.4. As chamadas telefônicas aos devedores são efetuadas apenas no prazo estabelecido pela legislação do país em que a Empresa está registada ou pelos requisitos do Cliente com base no Contrato, em cumprimento do qual a Empresa interage com o Devedor. Chamadas deliberadas em outros horários (noite) são estritamente proibidas.

4.5. Em conversa telefônica com o devedor, os funcionários da Companhia devem se apresentar, informar o nome da organização e explicar o objetivo da ligação; As negociações devem ser conduzidas com base no princípio da transparência, ou seja, divulgação completa das informações.

4.6. É estritamente proibido aos funcionários da nossa Empresa apresentar-se como funcionários das autoridades estaduais ou locais e/ou seus representantes, é proibido enganar os devedores quanto ao valor, natureza e fundamentos da dívida, as consequências da recusa de pagamento, e também exigir o pagamento de dívida, cuja existência não está devidamente documentada.

4.7. Os funcionários da Empresa são obrigados a interromper a cooperação no caso de se estabelecer que a interação é realizada com:

- um menor de idade,
- uma organização de saúde, educação, infraestruturas estrategicamente importantes, etc., se houver risco de violação das operações de tais organizações (objetos) e a ocorrência de consequências adversas que possam causar danos à saúde a um número indefinido de indivíduos, assim como danos materiais.

4.8. A Companhia realiza gravação de áudio de todos os casos de interação direta com devedores – pessoas físicas e outras pessoas físicas na forma de conversas telefônicas. O armazenamento de tais registros é realizado dentro dos prazos estabelecidos pela

legislação do país em que a Empresa está registrada ou pelos requisitos do Cliente com base no Contrato, em cumprimento ao qual a Empresa interage com o Devedor.

4.9. Os funcionários da Empresa são obrigados a cumprir suas obrigações de boa fé, usando informações confiáveis.

4.10. A empresa não usa ou suporta pressão física e psicológica, não permite declarações insultuosas ou humilhantes contra qualquer indivíduo. Os funcionários da Empresa não têm o direito de humilhar a desonra, insultar o devedor ou usar palavrões. Ao interagir com o devedor, o funcionário da Companhia é obrigado a negociar exclusivamente com tom respeitoso e evitar familiaridade.

4.11. Ao serem contratados, todos os colaboradores da Companhia assinam um termo de não divulgação de dados pessoais. De acordo com este acordo, os colaboradores cumprem rigorosamente a confidencialidade dos dados pessoais, bem como de quaisquer outras informações recebidas do devedor ou do seu representante, e as divulgam apenas em casos excecionais previstos na legislação vigente do país em que a Empresa está inserida.

4.12. No processo de cobrança de dívidas, ajudamos os devedores a encontrar a melhor solução para o problema da dívida e a melhor saída para a situação.

4.13. Na execução de ações de cobrança, os colaboradores da Companhia não aplicam métodos que influenciem os devedores, seus representantes, parentes e terceiros, que contrariem as normas legais estabelecidas e os padrões profissionais das atividades de cobrança.

5. Comportamento em relação aos concorrentes

5.1. A Empresa compromete-se a exercer as suas atividades, aderente aos princípios da livre e justa concorrência.

5.2. A empresa respeita os direitos de propriedade intelectual dos concorrentes, não utiliza métodos ilegais de trabalho, incluindo a obtenção de informações sobre os concorrentes por métodos desonestos, ilegais ou antiéticos.

5.3. A divulgação de informações distorcidas e incorretas sobre a Empresa ou as atividades de outras empresas de cobrança não corresponde aos padrões morais e éticos deste Código e às práticas comerciais positivas.

6. A ordem das relações mútuas da alta direção e subordinados

6.1. A administração da Companhia dá especial atenção ao cumprimento consciente dos deveres do empregador estabelecidos pela legislação trabalhista.
6.2. A empresa, dentro das suas próprias capacidades, cria condições aos seus colaboradores para o crescimento e desenvolvimento profissional, de acordo com as competências e capacidades do colaborador.
6.3. A Empresa toma todas as medidas necessárias para familiarizar seus funcionários com as disposições deste Código, bem como para seu cumprimento pelos funcionários durante seu emprego e após sua conclusão na Empresa.
6.4. A gestão da Empresa disponibiliza aos colaboradores locais de trabalho equipados, bem como os materiais necessários. A gestão da Empresa cria condições satisfatórias para o colaborador, necessárias ao bom cumprimento das suas obrigações.
6.5. O sistema de remuneração baseia-se na consideração dos resultados alcançados no trabalho de cada colaborador e na sua contribuição para os resultados globais do sucesso da Empresa como um todo.
6.6. Se o funcionário não tiver cumprido as instruções do gerente, o gerente é obrigado a tomar as medidas adequadas ao funcionário com o objetivo de garantir o cumprimento de todas as ordens e tarefas posteriormente.
6.7. A empresa cria todas as condições para relações profissionais construtivas entre dirigentes e colaboradores da empresa - isso é necessário para o bom funcionamento diário da empresa e para assegurar o seu desenvolvimento futuro.

7. Padrões de relações com funcionários

7.1. O comportamento ético de cada funcionário da Empresa faz parte de sua posição de vida e, portanto, influencia seus sucessos profissionais e pessoais durante e após o vínculo empregatício.
7.2. Todo funcionário da Empresa deve:
- Participar ativamente na realização dos objetivos da Empresa, cumprindo diligentemente os seus deveres profissionais;
- aderir às formas de cortesia geralmente aceitas na comunicação;
- tentar melhorar o seu nível de conhecimentos e qualificações;
- ser responsável por suas próprias palavras e ações.

7.3. A comunicação entre os funcionários da Empresa deve ser baseada em uma base benevolente, respeitosa com os outros e observância das normas geralmente aceitas de etiqueta comercial. Profanidade, tom de elogio/desrespeito ou gestos não são permitidos.
7.4. Em caso de situações de conflito, os colaboradores devem tomar medidas abrangentes para eliminá-los, se necessário, envolver um líder direto e/ou superior na resolução do conflito. Os participantes em uma situação de conflito devem estar preparados para que, caso não encontrem entendimento mútuo, incluindo o envolvimento de colegas e/ou líderes, ambos os lados arcarão com as consequências.
7.5. Os colaboradores da Empresa são obrigados a comportar-se de forma diligente e correcta no horário de expediente e fora do expediente, tanto no local de trabalho como em outros locais públicos, prevenindo condutas impróprias que possam prejudicar a imagem da Empresa.
7.6. Os funcionários da empresa devem tomar medidas para eliminar imediatamente as causas e condições que complicam ou impedem o desempenho normal do trabalho e relatar imediatamente tais casos à administração da empresa, bem como não praticar ações que causem danos à reputação da empresa.

8. Final provisions and responsibility for non-compliance with the Code

8.1. Employees of the company, regardless of the position held, should treat their duties in an engaged and responsible manner, since a formal attitude towards the performance of their functions prevents the receipt of a meaningful factual result.
8.2. The provision of the Corporate Code of Conduct applies to all employees of the Company, regardless of position and status.
8.3. When recruited, all newly admitted employees must become familiar with the provisions of the Code.
8.4. Each employee is responsible for implementing the provisions of this Code.
8.5. For violations of the provisions of this Code, each employee is responsible, according to the committed violation.
8.6. Violation of the provisions of this Code can be regarded as an action incompatible with the status of an employee of the Company and serve as the basis for applying disciplinary sanctions up to suspension from work.