

KODEKS POSTĘPOWANIA ETYCZNEGO

STOWARZYSZENIA OSTROWSKIE CENTRUM WSPIERANIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Misja Stowarzyszenia Ostrowskiego Centrum Wspierania Przedsiębiorczości :

„Z nami łatwiej o sukces w biznesie”

- wielopłaszczyznowe wspieranie rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw, między innymi, poprzez oferowanie korzystnych instrumentów finansowych dla MŚP i osób fizycznych,
- traktowanie pracowników i oczekiwań klienta priorytetowo,
- dostarczanie usług najwyższej jakości.

Rozdział 1

Zasady postępowania Pracowników OCWP

§ 1

Praworzędność

Pracownik OCWP wykonuje powierzone zadania i obowiązki z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, mając na względzie interes publiczny. Wszelkich rozstrzygnięć dokonuje wyłącznie na podstawie prawidłowo dokonanych ustaleń faktycznych, zgodnie z prawem, a uzyskane w toku przeprowadzonych czynności informacje zachowuje wyłącznie do celów służbowych.

§ 2

Bezstronność

1. Przy wykonywaniu powierzonych zadań Pracownik OCWP pozostaje bezstronny i obiektywny, przy formułowaniu ocen i opinii nie kieruje się własnym interesem, bądź interesem osób mu bliskich (krotnych, powinowatych, pozostających we wspólnym pożyciu) oraz nie ulega wpływom innych osób.
2. Pracownik OCWP nie podejmuje żadnych zajęć pozostających w sprzeczności lub związanych z zajęciami wykonywanymi w ramach obowiązków służbowych, wywołujących uzasadnione podejrzenie o stronniczość lub interesowność oraz wszelkich innych zajęć wywołujących wątpliwości co do jego bezstronności.
3. Pracownik OCWP nie demonstruje zażyłości z osobami zaangażowanymi w działalność polityczną, gospodarczą, społeczną lub religijną oraz wystrzega się promowania jakichkolwiek grup interesu.
4. Pracownik OCWP nie manifestuje w pracy swoich przekonań politycznych, a przy wykonywaniu swoich zadań wystrzega się faworyzowania bądź dyskryminowania Klientów oraz Współpracowników, z uwagi na ich przekonania polityczne lub przynależność partyjną.
5. Pracownik OCWP reaguje na wszelkie przejawy mobbingu i dyskryminacji, a także traktuje jednakowo wszystkich Klientów i Współpracowników, bez względu na: narodowość, wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę, religię, przekonania polityczne, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, stan cywilny, sytuację rodzinną i majątkową. W każdym uzasadnionym przypadku stronniczego lub nieobiektywnego postępowania Pracownika OCWP Klient ma prawo żądać jego wyłączenia od prowadzonych czynności i wnioskować o wyznaczenie innego Pracownika.

6. Pracownik OCWP unika wszelkich zachowań, które mogą nosić znamiona korupcji, w tym w szczególności nie przyjmuje ani nie zastrzega za dokonanie czynności służbowej korzyści majątkowej lub korzyści o innym charakterze.
7. Pracownik OCWP nie przyjmuje upominków, prezentów, innych przedmiotów przedstawiających jakąkolwiek wartość majątkową lub innych korzyści, w tym o charakterze niemajątkowym od Klientów lub podmiotów działających w ich imieniu lub na ich rzecz.

§ 3

Profesjonalizm

1. Pracownik OCWP wykonuje powierzone zadania sumiennie, terminowo, wykorzystując swoją wiedzę i doświadczenie zawodowe oraz wspierając się wiedzą i doświadczeniem Przełożonych i Współpracowników. Podejmuje czynności zmierzające do ustalenia wszystkich okoliczności sprawy, dając gwarancję rzetelnego i wszechstronnego jej rozpatrzenia.
2. Pracownik OCWP dba o stałe podnoszenie swoich kwalifikacji i umiejętności zawodowych, korzystając z dostępnych form kształcenia.
3. Zarząd OCWP wspiera rozwój kwalifikacji i kompetencji Pracowników poprzez umożliwienie im udziału w dostępnych formach kształcenia.

§ 4

Odpowiedzialność

1. Pracownik OCWP ponosi odpowiedzialność za własne działania, w tym podjęte decyzje, opracowane materiały i przekazywane informacje.
2. W przypadku stwierdzenia okoliczności uzasadniających podejrzenie popełnienia przestępstwa lub wykroczenia, przestępstwa lub wykroczenia skarbowego, prób marnotrawstwa, defraudacji, czy też nadużycia władzy Pracownik OCWP informuje o tym Zarząd.
3. Pracownik OCWP wykazuje szczególną dbałość o mienie stowarzyszenia, gospodarując nim w sposób oszczędny i efektywny oraz unikając sytuacji narażających na jego uszczuplenie lub utratę, mając jednocześnie na względzie, iż powinno być ono wykorzystywane wyłącznie do celów służbowych.

§ 5

Jawność

1. Pracownik OCWP wykonuje swoje zadania zapewniając przejrzystość zarówno pracy własnej, jak i całego Stowarzyszenia. Pracownik dokonuje czynności w sposób jawny, szanując prawo obywateli do informacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami wewnętrznymi przyjętymi w Stowarzyszeniu, mając jednocześnie na względzie obowiązek zachowania tajemnicy państwowej, służbowej, bezpieczeństwa teleinformatycznego oraz ochrony danych osobowych w zakresie przewidzianym przepisami prawa.
2. Pracownik OCWP w sposób rzetelny dokumentuje przeprowadzone czynności, udziela wyczerpujących informacji Klientom, Przełożonym, Podwładnym i Współpracownikom.

§ 6

Uczciwość i rzetelność

1. Pracownik OCWP wykonuje swoje zadania w sposób uczciwy, rzetelny i sumienny, nie uchyla się od podejmowania trudnych decyzji i odpowiedzialności za własne działania, dążąc do osiągnięcia jak najlepszych wyników swojej pracy. Przy rozpatrywaniu spraw nie kieruje się emocjami i jest gotów do przyjęcia uzasadnionej krytyki oraz uznania swoich błędów.

2. Pracownik OCWP przestrzega czasu pracy obowiązującego w Stowarzyszeniu oraz wykorzystuje go wyłącznie do realizacji obowiązków służbowych.

§ 7

Uprzejmość i kultura osobista

1. Pracownik OCWP zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim, zachowuje się godnie, przestrzegając uznanych reguł i standardów zachowań. W relacjach z Klientami, Przełożonymi, Podwładnymi i Współpracownikami postępuje w sposób życzliwy, uprzejmy, pozostaje cierpliwy, służy niezbędną radą i pomocą.
2. Pracownik OCWP posługuje się poprawnym i zrozumiałym dla odbiorcy słownictwem.
3. Pracownik OCWP dostosowuje swój wygląd i strój do charakteru wykonywanej pracy, powagi i godności Stowarzyszenia w szczególności strój ten powinien być estetyczny, schludny i czysty. Pracownik OCWP powinien również dbać o utrzymanie w czystości swojego stanowiska pracy.
4. Pracownik OCWP dba o utrzymanie przyjaznej kultury i klimatu pracy, zapobiega napięciom, stara się nie wywoływać konfliktów interpersonalnych. Realizując swe obowiązki dąży do zapewnienia warunków płynnej i otwartej wymiany poglądów pomiędzy Przełożonymi, Podwładnymi i Współpracownikami.
5. Stowarzyszenie OCWP jako Pracodawca zapewnia Pracownikom bezpieczne i higieniczne środowisko pracy, stosownie do norm określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 8

Relacje między Pracownikami

1. Pracownik OCWP relacje służbowe opiera na współpracy, wzajemnym szacunku, życzliwości. Chętnie udziela pomocy i służy radą innym Pracownikom Stowarzyszenia.
2. Pracownik inicjuje działania zmierzające do poprawy organizacji pracy i komunikacji pomiędzy poszczególnymi komórkami organizacyjnymi Stowarzyszenia .
3. Pracownik OCWP wystrzega się zachowań, które noszą znamiona dyskryminacji, mobbingu, molestowania seksualnego czy też nadużywania władzy.
4. Osoby zajmujące stanowiska kierownicze dając dobry przykład swym postępowaniem, propagują zasady zawarte w Kodeksie wśród Pracowników i Klientów.
5. Kierownictwo w sytuacjach wątpliwych etycznie udziela niezbędnego wsparcia Podwładnym, a w razie zaobserwowania zachowań nieetycznych wykazuje zdecydowaną postawę.

§ 9

Dbłość o dobre imię Stowarzyszenia i Pracowników OCWP

1. Każdy Pracownik OCWP swym praworządnym, uczciwym i profesjonalnym postępowaniem oraz nienaganną postawą etyczną dba o pozytywny wizerunek Stowarzyszenia oraz osób wykonujących pracę na jego rzecz.
2. Pracownik OCWP , zarówno w związku z wykonywanymi zadaniami służbowymi, jak i poza nimi pozostaje lojalny wobec Stowarzyszenia i innych Pracowników. Zachowuje powściągliwość i rozwagę w publicznym wypowiedaniu poglądów na temat pracy Stowarzyszenia i innych Pracowników.

§ 10

Zapobieganie korupcji

1. Zarząd i Pracownicy OCWP zdając sobie sprawę z zagrożeń płynących z przestępstw korupcyjnych dla postrzegania funkcjonowania Stowarzyszenia, w codziennej pracy wdrażają mechanizmy przeciwdziałania zjawiskom korupcji w Stowarzyszeniu.

2. Realizacja przyjętych założeń służy zbudowaniu wizerunku Stowarzyszenia jako organizacji działającej w sposób uczciwy, przejrzysty i zawsze gotowej do uzasadniania podjętych decyzji.
3. Powyższy cel Stowarzyszenie realizuje poprzez:
 - a) zapewnienie jawności przy realizacji zadań Stowarzyszenia z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z przepisów szczególnych;
 - b) tworzenie i doskonalenie przejrzystych procedur postępowania przy realizacji zadań;
 - c) podnoszenie kwalifikacji pracowników w zakresie wiedzy merytorycznej, jak i świadomości zagrożeń korupcyjnych;
 - d) stałe zwiększanie świadomości społecznej i promocję etycznych wzorców postępowania;

§ 11

Dopuszczalne praktyki windykacyjne

Zarząd i pracownicy OCWP działają uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu dłużników i OCWP.

Dysponujemy zasobami oraz procedurami niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności.

1. Prowadzimy czynności windykacyjne przestrzegając powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz zasad dobrych praktyk ujętych w niniejszym Kodeksie.
2. Dbamy o bezpieczeństwo informacji udzielonych przez Pożyczkobiorców, wszelkie przekazane nam informacje zachowujemy w tajemnicy nie tylko podczas prowadzenia czynności windykacyjnych ale również po ich zakończeniu.
3. Zapewniamy skuteczność w prowadzeniu czynności windykacyjnych i dysponujemy wykwalifikowaną kadrą pracowniczą.

Do czynności windykacyjnych, dozwolonych, prowadzonych wobec dłużnika należą w szczególności:

1. prowadzenie korespondencji,
2. kontakt telefoniczny,
3. wizytacja terenowa w miejscu zamieszkania,
4. w uzasadnionych przypadkach wizytacja terenowa w innych miejscach wskazanych przez Dłużnika.
5. Czynności windykacyjne należy prowadzić w sposób uprzejmy i kulturalny z jednoczesnym zapewnieniem zachowania w tajemnicy i nieujawnianie osobom trzecim informacji o zobowiązaniach Dłużnika, ich wysokości oraz danych osobowych dłużnika.
6. Wszelka korespondencja do dłużnika jest wysyłana na jego adres zamieszkania lub inny, wskazany przez Kontrahenta.
7. Wezwanie do zapłaty opisuje tytuł z którego wierzytelność jest wywodzona, strony stosunku zobowiązaniowego, kwotę należności, datę wymagalności roszczenia, informację dotyczącą odsetek lub sposobu ich naliczania. W przypadku kierowania do Dłużnika dalszej korespondencji winna ona zawierać numer pod którym wpisano prowadzone postępowanie windykacyjne.
8. Rozmowy telefoniczne są prowadzone w czasie i ilości nie będących uciążliwym dla Dłużnika, tj. w dni powszednie pomiędzy godzinami 06:00–22:00.
9. Rozmowy telefoniczne prowadzone z Dłużnikiem nie mogą w żaden sposób nosić znamion szikany.

10. Rozmowy telefoniczne prowadzone są w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności.
11. Rozmowa telefoniczna rozpoczyna się od przedstawienia się przez Pracownika OCWP ze wskazaniem nazwy przedsiębiorstwa. Pracownik OCWP zobowiązany jest dążyć do wyjaśnienia dłużnikowi celu rozmowy. Po sprawdzeniu tożsamości rozmówcy i ustaleniu, iż jest nim Dłużnik, uprawniony jest do przedstawienia informacji dotyczących wierzyciela, podstawy i wysokości zadłużenia, a jednocześnie ustalenia i wyjaśnienia wszelkich wątpliwości.
12. Pracownik OCWP może podejmować wszelkie próby kontaktu osobistego poprzez wizyty terenowe po uprzednim poinformowaniu o takowej wizycie.
13. Wizyty terenowe mają na celu poinformowanie Dłużnika o stanie zadłużenia oraz uzyskanie informacji na temat warunków oraz terminu spłaty zadłużenia.
14. W przypadku windykacji terenowej, Pracownik OCWP może podejmować czynności windykacyjne w miejscu zamieszkania dłużnika w dni powszednie od godziny 08:00 do godziny 22:00.
15. W razie nieobecności Dłużnika w miejscu zamieszkania, Pracownik OCWP uprawniony jest do prowadzenia windykacji terenowej pod innymi adresami wskazanymi przez Kontrahenta, w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności.
16. Pracownik OCWP prowadzący czynności pod wskazanym adresem jest zobowiązany do zaprzestania czynności windykacji terenowej w przypadku zgłoszenia wyraźnego sprzeciwu przez Dłużnika. Na poczet powyższego sporządzony zostaje protokół, który szczegółowo określa przyczynę zaprzestania czynności windykacji terenowej.
17. Pracownik OCWP ma prawo przebywania, mimo sprzeciwu lub braku zgody Dłużnika, w miejscach publicznych oraz miejscach ogólnodostępnych takich jak klatki schodowe, miejsca przed budynkami w których Dłużnik przebywa.
18. Pracownik OCWP nie ma prawa do przewłaszczenia rzeczy Dłużnika oraz szacowania majątku dłużnika.
19. Pracownik OCWP terenowy nie jest uprawniony do udzielania jakichkolwiek informacji osobom trzecim, jednakże w przypadku gdy dłużnik chce zachować dyskrecję, a podczas wizytacji obecne są również inne osoby, należy się do tego przychylić.
20. Pracownik OCWP nie może bez zgody Dłużnika wywieszać informacji o zadłużeniu w szczególności na klatce schodowej, w obrębie posesji Dłużnika, nie może wypytywać sąsiadów o Dłużnika.
21. Pracownik OCWP działa w granicach prawa oraz w celu wyegzekwowania należności.

§ 12

Niedopuszczalne praktyki windykacyjne;

W procesach windykacyjnych pracownicy OCWP lub inne osoby uprawnione, zobowiązują się stosować wyłącznie praktyki windykacyjne zgodne z prawem. Tym samym przy wykonywaniu czynności windykacyjnych nie stosuje się następujących praktyk:

1. zastraszania Dłużnika, nie można straszyć zadłużonego policją, sądem czy aresztem;
2. wywierania presji w sposób sprzeczny z prawem;
3. naruszania nietykalności cielesnej Dłużnika w tym używania przemocy, gróźb lub innych zabronionych przez prawo czynności;
4. prowadzenia rozmów telefonicznych oraz windykacji terenowej w sposób wulgarny, niegrzeczny, z naruszeniem dóbr osobistych Dłużnika lub innych osób;
5. dochodzenia roszczeń, mimo przedstawienia przez Dłużnika dokumentów które jednoznacznie świadczą o braku podstaw do dochodzenia roszczenia;

6. ujawniania informacji dot. Dłużnika, jego zadłużenia, prowadzonym procesie windykacji osobom trzecim;
7. przekazywania nieprawdziwych informacji zarówno Kontrahentom jak i Dłużnikom.
8. przyjmowania przez pracowników OCWP lub osób uprawnionych do działania korzyści majątkowych (środków pieniężnych lub jakichkolwiek innych przedmiotów) bez tytułu prawnego, bez zaliczenia ich na poczet zadłużenia lub bez wystawienia pokwitowania.

Rozdział 2

Postanowienia końcowe

§ 13

1. Zasady określone w Kodeksie powinny być przestrzegane i stosowane przez wszystkich Pracowników Centrum.
2. W celu monitorowania i przestrzegania zasad Kodeksu przez Pracowników Stowarzyszenia zostanie powołany Zespół ds. Kodeksu Etycznego.
3. Procedura postępowania w przypadku naruszenia zasad etycznych, określonych w Kodeksie stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Kodeksu.
4. Każdy Pracownik OCWP składa oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Kodeksu. Oświadczenie dołącza się do akt osobowych pracownika. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Kodeksu.
5. Kodeks wraz z załącznikami zostanie podany do publicznej wiadomości na stronie internetowej Stowarzyszenia.