



(11) 4052 3000

CÓDIGO DE ÉTICA

Introdução.

Os princípios Éticos que formam a consciência e fundamentam nossa imagem no segmento de recuperação de crédito e Call Center na conduta de nossa imagem sólida e confiável.

Este código de Ética reúne as diretrizes que conduzem nossa ação profissional em busca da liderança o mercado em que atuamos, refletindo nossa identidade cultural e os compromissos assumidos com o mercado que atuamos.

A quem se aplica:

Este código de Ética aplica-se a todos os administradores e funcionários da Audac Consultoria, Assessoria Econômica de Créditos e Cobranças, suas Unidades de Negócios no Brasil e as empresas por ela controlada e coligada.

Princípios gerais

Somos uma empresa que atua no mercado de Cobrança, compra de ativos não performados e Call Center onde visamos à liderança de performance e à satisfação dos nossos clientes. Uma grande preocupação e nosso maior objetivo é manter a reputação da AUDAC sólida e confiável, com responsabilidade social e empresarial perseguindo nossos resultados de maneira honesta, justa, legal e transparente.

Nossos Diretores, Gerentes e colaboradores devem manter íntegro, o compromisso de cuidar dos valores e da imagem da AUDAC, buscando o desenvolvimento da Empresa com base em seus princípios e em acordo com a Política da Qualidade da AUDAC.

Não aceitamos qualquer atitude que seja por preconceitos de origem, raça, sexo, religião, classe social, cor, incapacidade física, idade, e qualquer forma de discriminação que descrimine o ser Humano no direito a sua privacidade, dignidade e individualidade.

É assim que desejamos ser vistos, uma empresa produtiva onde nosso negócio seja pautado pela transparência, buscando sempre a veracidade das informações que fornecemos para os parceiros com os quais nos relacionamos e com respeito aos nossos funcionários e clientes.



(11) 4052 3000

Política da Qualidade AUDAC – NBR ISO 9001:2000

A empresa tem como política da qualidade, atuar com agilidade, competência e flexibilidade junto às necessidades dos contratantes, e comprometida com zelo nas negociações junto aos inadimplentes, através de um sistema de gestão voltado a melhoria contínua.

Responsabilidade dos Diretores e administradores

- Promover a aplicação de nosso código de ética em todos os departamentos da empresa, tratando conflitos de interesses de relacionamento pessoal e profissional e conduzindo as questões de forma justa, imparcial e honesta.
- Manter a confidencialidade de informações de nossos clientes, tendo o máximo cuidado com a propriedade do cliente enquanto em nosso sistemas de informação, protegendo e salvaguardando sua propriedade.
- Produzir relatórios aos clientes, quando solicitado, de forma completa, legítima compreensível e corretos. Quando da elaboração destes relatórios que não atendem a seus clientes, a organização deve procura-los e informa-los de qualquer dificuldade ou problema para uma solução completa.
- Informar imediata e prontamente seu superior ou a Diretoria/Presidência da AUDAC qualquer violação ou possível violação destas diretrizes.
- Evitar ações de demonstre influencia fraudulenta, manipuladora, coercitiva, enganosa, duvidosa ou outra que demonstre o propósito de favorecimento ou benefícios pessoais a funcionários

Inaceitável pela AUDAC

- Não aceitamos o uso de trabalho infantil em nossos processos produtivos ou nos processos de trabalho dos nossos fornecedores, que são devidamente qualificados conforme normativa NBR ISO 9001:2000. Nesse sentido, só trabalhamos com fornecedores que não exploram a mão-de-obra infantil; e que tenham qualificação definida e aceitável.
- O pagamento e recebimento de propinas, brindes, presente ou favores de natureza não-promocional, que não respeitem as melhoras práticas legais e morais, com vistas à obtenção ou concessão de vantagens ou privilégios indevidos. Em nossa empresa, não pagamos nem recebemos propina;
- Ações da AUDAC que possam causar danos ou que sejam nocivas aos interesses de nossos clientes, ao governo, fornecedores ou tragam prejuízos às comunidades onde atuamos.
- Contratar parentes sem autorização do superior imediato; indicar a contratação de parentes ou levar a outros para a indicação, burlando os responsáveis para a efetiva contratação ou para cargos que promovam o favorecimento.



(11) 4052 3000

- Passar informações da empresa sobre estratégias ou outras situações que venham a motivar o favorecimento de informações a concorrentes ou informações de mercado que possam afetar a imagem da AUDAC.

Atitude aceitável e esperada pela AUDAC

- Respeito com seu colega de trabalho e superior.
- Reconhecer erros cometidos e comunica-los para a correção.
- Apresentar idéias e críticas construtivas, sugestões e pensamentos que venham a aprimorar ou garantir a qualidade de nossos trabalhos.
- Seguir o código de ética da empresa e questionar e sugerir informações aqui não contidas.

Relação Audac e seus concorrentes

Trate as empresas concorrentes com o respeito com que pretendemos ser tratados. Não devendo ser feito comentários que possam afetar sua imagem nem contribuir com boatos contra eles.

Relação AUDAC e seus Clientes

Nosso compromisso é de atuar em acordo com a POLITICA DA QUALIDADE AUDAC, para a satisfação de nossos clientes no que atenda seus interesses, comprometido com performance e desenvolvimento de ferramentas de melhorias sistêmicas e que venham a atender nosso principal interesse de produtividade com rentabilidade.

Nossa empresa esta apta a atender nossos clientes com cortesia e eficiência. O cliente deve ter respostas claras e eficientes, mesmo que negativas, de forma adequado e no prazo.

Nossos interesses comerciais serão divulgados e mantidos os brindes oferecidos pela área, sempre de caráter promocional e para as datas comemorativas de forma a lembrar a de maneira saudável a parceria entre nossos amigos, clientes e parceiros.



(11) 4052 3000

Relação AUDAC com Fornecedores

A escolha na contratação de fornecedores deverá atender as normas da NBR ISO 9001:2000, sempre com base em critérios técnicos, profissionais, éticos e em conformidade as necessidades da empresa para o fornecimento adequado de serviços, atendendo melhores cotações e com a garantia da melhor relação custo – benefício.

Não atendimento ao código de ética.

Deverá ser comunicado imediatamente ao seu Diretor ou gestor da área, sempre que você sentir que esta em uma situação citada no código de Ética, neste caso se houver duvida na interpretação, você deve procurar o Diretor responsável pela gestão. E se suspeitar ou tiver conhecimento de fatos que possam prejudicar a empresa, ou contrários ao código de ética comunique imediatamente, cumprindo com sua parte na preservação dos princípios da AUDAC bem como na manutenção e aplicação destes princípios para a continuidade da empresa de forma íntegra, para uma imagem sólida e confiável e para a divulgação de nossa identidade cultural e transparente.

Gerenciamento e preservação do Código de Ética Audac

A manutenção e a gestão do Código de Ética da AUDAC é de responsabilidade da Diretoria Presidência, ou de seu representante direto, quem é responsável por atualizar, comunicar a todos os envolvidos e aplica-lo. Cabe a estes, também, dirimir qualquer duvida ou implementar circulares paralelas ao código de maneira a divulga-los e aplicar as sanções administrativas ao não cumprimento destas normativas.

Deve também determinar as ações necessárias para a divulgação na instituição de forma a levar o conhecimento a todos garantindo sua eficiência dentro da instituição, seu período de vigência, e assumir o julgamento dos casos de violação.

O comitê de avaliação será divulgado pela diretoria Presidência da AUDAC.

Disposições finais

Cabe aos Recursos Humanos garantir a divulgação deste documento para os novos funcionários bem como para os funcionários ativos, contratados antes da elaboração deste documento. Nosso código de ética também estará divulgado no site da empresa AUDAC ou de suas controladas.



(11) 4052 3000

Fica a disposição de qualquer cidadão ou empresa que deseje consultar seu conteúdo sendo proibido sua cópia ou divulgação sem prévia autorização da AUDAC.

AUDAC Serviços Especializados de Cobranças e Atendimento Ltda.