

УТВЕРЖДЕНО:
Протоколом Совета директоров
ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»
от 15 марта 2022 года

№ 2022/03/15-1

Председатель Совета директоров



М.А. Амирян



КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
ООО «НКО «ЭЛЕКСИР»

г. Москва
2022 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ НКО	3
3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА	4
4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА	5
4.4.1. Принцип добросовестности	5
4.4.2. Принцип профессионализма	6
4.4.3. Принцип законности деятельности	6
4.4.4. Принцип независимости	6
4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей	7
4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности НКО	7
4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)	8
4.4.8. Принцип безопасности	8
4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами	8
4.4.10. Принцип справедливого отношения	9
5. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ	12
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики ООО «НКО «ЭЛЕКСИР» (далее – Кодекс) отражает принятые в Обществе с ограниченной ответственностью «Небанковская кредитная организация «ЭЛЕКСИР (электронные системы и решения)» (далее – НКО) стандарты поведения работников НКО при выполнении ими своих профессиональных обязанностей, основанные на миссии и ценностях НКО и его стратегических интересах, обеспечивающие улучшение деловой репутации НКО, повышение эффективности и культуры обслуживания потребителей финансовых услуг, предупреждение недобросовестного поведения в отношении потребителей финансовых услуг, взаимодействия с деловыми партнерами и конкурентами.

1.2. В настоящем Кодексе определены этические принципы и нормы, которыми НКО и его работники обязуются руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

1.3. Для целей настоящего Кодекса:

1.3.1. под принципами корпоративной этики понимаются правила (стандарты) осуществления профессиональной деятельности, устанавливаемые для кредитных организаций, членов их органов управления и служащих в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, документами банковских союзов, ассоциаций, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами;

1.3.2. под профессиональной деятельностью НКО понимается комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами (потребителями финансовых услуг), государственными органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, их ассоциациями, а также с участниками и работниками НКО, возникающих в процессе осуществления НКО его уставных задач;

1.3.3. под клиентами понимаются потребители финансовых услуг НКО;

1.3.4. под деловыми партнерами понимаются контрагенты и иные лица, состоящие с НКО в договорных и (или) иным образом оформленных деловых отношениях;

1.3.5. под финансовыми услугами понимаются все услуги НКО, связанные с предоставлением финансовых продуктов.

1.4. Выполнение НКО и его работниками данного Кодекса служит дополнительной гарантией высокого профессионализма и надежности НКО, соответствия его деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.5. Под действие Кодекса подпадают любые деяния (действие и (или) бездействие) руководителей, работников и участников НКО, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач НКО.

1.6. Соблюдение Кодекса является частью формирования корпоративного духа, корпоративной этики работников НКО.

2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ НКО

В профессиональной деятельности НКО придерживается следующих корпоративных ценностей:

2.1. **Законность** – НКО осуществляет свою деятельность в рамках строгого соблюдения законодательства Российской Федерации и применимых международных норм.

2.2. **Консерватизм** – НКО консервативен во всем, что касается:

- соблюдения традиционных деловых ценностей – абсолютная надежность
- соблюдения интересов клиентов и участников;
- сохранения традиций НКО;
- сохранения своих достижений, развития и упрочения деловых связей.

2.3. **Инновационность** – НКО привержен инновационному подходу в том, что касается:

- освоения современных банковских услуг, передовых банковских технологий;
- новых форм взаимодействия с клиентами;
- восприятия новых идей.

2.4. **Репутация** – безукоризненная репутация – главное достояние и высшая ценность НКО, гарантия его устойчивости и развития.

2.5. **Ориентация на клиента** – предоставление полной, необходимой и своевременной информации клиенту об услугах НКО, поддержание самих услуг на высоком профессиональном уровне.

2.6. **Социальная ответственность** – НКО стремится к тому, чтобы сделать банковский бизнес более гуманным, ответственным и доступным всем лицам, заинтересованным в сотрудничестве с НКО.

3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА

3.1. НКО руководствуется общими этическими принципами и нормами профессиональной деятельности, которая осуществляется на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед обществом, государством, гражданами;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, участия в работе ассоциаций, в защите прав и законных интересов банковского сообщества и (или) его отдельных членов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, и финансирования распространения оружия массового уничтожения и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

3.2. В своей деятельности НКО исключает:

- нарушение действующего законодательства Российской Федерации, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- причинение ущерба собственной деловой репутации;
- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих

- деловую репутацию клиентов и деловых партнеров;
- применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела;
 - применение при предоставлении финансовых услуг (финансовых продуктов) недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг;
 - предоставление клиентам и деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
 - использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
 - деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
 - оказание финансовой, моральной или иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА

4.1. Отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся НКО на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, справедливого отношения, приоритетности интересов клиентов, контрагентов, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, соблюдения коммерческой и банковской тайны, обеспечения безопасности.

4.2. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, работники НКО не должны идти на поводу личных и (или) групповых интересов, если таковые противоречат законам общества или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях. Работники НКО обязаны заботиться о деловой репутации НКО и должны быть настроены на долгосрочное сотрудничество, а не на получение ежеминутной сомнительной выгоды.

4.3. Работники НКО в процессе коммуникаций стремятся найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, с тем, чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с коллегой, клиентом или деловым партнером.

4.4. НКО и его работники руководствуются в своей практической профессиональной деятельности следующими принципами:

4.4.1. Принцип добросовестности

Работники НКО, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, то есть с той степенью честности, старательности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики банковской деятельности и практики делового оборота.

Работники НКО в своей деятельности исходят из того, что необходимо совершать все разумные и законные действия, направленные на обеспечение и защиту прав и законных интересов НКО, его участников, клиентов, деловых партнеров.

Работники НКО должны надлежащим образом выполнять свои профессиональные обязанности, то есть задействовать все свои профессиональные знания, навыки и опыт, а также предпринимать разумные и ответственные действия по защите законных прав и интересов участников, клиентов и деловых партнеров НКО.

Работники НКО, действуя в интересах клиентов и деловых партнеров:

- оценивают с профессиональной точки зрения факты и обстоятельства, сложившиеся на финансовом рынке, с целью предоставления клиентам и деловым партнерам необходимых разъяснений;

- предоставляют клиентам и деловым партнерам необходимую информацию для объективной оценки возможных рисков при совершении сделок;
 - не используют неосведомленность или некомпетентность клиента в интересах НКО или в личных интересах;
 - относятся ко всем клиентам и деловым партнерам непредвзято;
 - совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов;
 - не оказывают в любой форме давление на клиента и (или) делового партнера в целях совершения последними каких-либо действий вопреки собственным интересам.
- Каждый клиент и деловой партнер имеет право на максимальное внимание со стороны работников НКО и возможно быстрое решение проблем в пределах его взаимоотношений с НКО.

Работники НКО внимательно рассматривают и своевременно реагируют на любые замечания, жалобы и претензии в адрес НКО.

4.4.2. Принцип профессионализма

Профессионализмом в целях настоящего Кодекса признается такое осуществление деятельности работниками НКО, которое обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношениях с клиентами и деловыми партнерами, а также между собой, эффективным применением и использованием ресурсов НКО, соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.

Необходимой составляющей профессионализма является компетентность, которая заключается в том, что для выполнения своих обязанностей. Работники НКО должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом.

НКО контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма у работников НКО, в том числе соответствие квалификационным требованиям регулирующих органов.

С целью постоянного повышения профессионального уровня работников НКО, развития профессиональных качеств работников, в НКО созданы условия для обучения и повышения квалификации персонала.

Работники НКО делятся своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения личных преимуществ.

НКО предоставляет каждому работнику НКО возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе.

4.4.3. Принцип законности деятельности

В процессе ведения профессиональной деятельности работники НКО должны следовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации, установленными внутренними нормативными документами НКО, а также предпринимать все возможные приемлемые и законные меры для обеспечения исполнения указанных требований клиентами и деловыми партнерами.

Работники НКО должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству Российской Федерации и (или) внутренним нормативным документам НКО.

4.4.4. Принцип независимости

НКО строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения.

Работники НКО при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно, соблюдая действующее законодательство Российской Федерации, требования Банка России и внутренних нормативных документов НКО.

Руководители не должны оказывать какого-либо давления на подчиненных работников в корыстных или иных неэтичных целях.

Работники НКО должны исходить из объективного разрешения возникающих в деятельности НКО вопросов, не допускать совершения действий под давлением третьих лиц, какого-либо рода зависимости от последних, если это прямо или косвенно влияет на совершаемые работником НКО действия при исполнении должностных обязанностей.

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих независимому осуществлению работником НКО должностных обязанностей, работник НКО должен незамедлительно сообщить об этом руководству НКО.

4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей

Все работники НКО имеют четко определенные обязанности и сферы ответственности, которые закреплены в должностных инструкциях.

Работники НКО при исполнении должностных обязанностей действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации, правилами и процедурами, установленными внутренними нормативными документами НКО, должностными инструкциями, указаниями руководителей.

В НКО принято, чтобы руководители представляли регулярную обратную связь своим подчиненным по результатам их деятельности.

Работники НКО в отношениях с коллегами не должны допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

В повседневной деятельности каждый работник, независимо от должности, должен препятствовать созданию обстановки, поощряющей проявление агрессии, пренебрежительного и насмешливого отношения к коллегам, угрозам физической расправы с работниками, их близкими родственниками, нанесению морального оскорбления. В НКО не допустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие или оскорбительные выражения, включая нецензурную лексику, жесты и формы поведения.

Работники НКО обязаны относиться друг к другу корректно, доброжелательно и уважительно, воздерживаться от необоснованной критики, публичного обсуждения деятельности коллег, а также иных подобного рода действий, которые могут нанести ущерб или подорвать деловую репутацию работников НКО, а в конечном итоге репутацию НКО в целом.

Все работники НКО, независимо от должности обязаны создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому работнику раскрыть свой потенциал. Работники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах, уважают взгляды других, относятся друг к другу как к внутреннему клиенту. Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – общая обязанность всех работников НКО.

Ведение телефонных разговоров по мобильному телефону в приемной Председателя Правления, его заместителей и рабочих кабинетах руководителей запрещено.

В НКО не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все работники. В связи со скользящим временем обеденного перерыва в кабинете всегда должно оставаться не менее одного работника подразделения НКО.

В НКО не принято обсуждать с коллегами размер доходов работников, за исключением обсуждений размера собственного дохода работником и его непосредственным руководителем.

При возникновении или угрозе возникновения внутри трудового коллектива конфликтных ситуаций, которые могут оказать негативное влияние на осуществление трудовой функции и (или) атмосферу внутри трудового коллектива, работник НКО информирует об этом Управление по работе с персоналом и делопроизводству, которое предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или недопущения ее возникновения.

4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности НКО

НКО придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности НКО для его участников, клиентов, деловых партнеров, органов власти, работников НКО.

НКО стремится использовать все доступные источники информации для ознакомления всех заинтересованных лиц с раскрываемой информацией о НКО.

НКО строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов власти на условиях равноправия и открытости.

Работники НКО должны раскрывать информацию о правовом статусе НКО, его финансовом положении и иную информацию о НКО в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, внутренними нормативными документами НКО.

Работники должны помнить, что общение в интернет-ресурсах (включая социальные сети и мессенджеры), как правило, носит публичный характер. Работникам запрещается распространять или обсуждать без согласия НКО на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью НКО, в том числе с использованием логотипа и (или) наименования НКО, размещать фото и видеоизображения, не соответствующие действительности и (или) порочащие деловую репутацию НКО, не допускать высказывания и взгляды, распространение которых даже в личном поле может иметь существенное негативное влияние на репутацию НКО.

НКО обеспечивает своевременное, полное и достоверное информационное освещение предоставляемых продуктов и услуг.

4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)

Работники НКО обеспечивают конфиденциальность информации (определяемой как служебная информация и (или) коммерческая, банковская тайна), полученной в процессе выполнения функциональных обязанностей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Банка России, внутренними нормативными документами НКО.

Работники НКО не разглашают имеющуюся в их распоряжении конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работники НКО не разглашают служебную информацию, ставшую им известной в связи с выполнением должностных обязанностей, в том числе информацию об операциях, о счетах клиентов НКО, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, деловых партнеров НКО или самому НКО, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.4.8. Принцип безопасности

НКО предпринимает все необходимые законные меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении участников НКО, клиентов, деловых партнеров и работников НКО.

4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами

Одним из основных принципов деятельности НКО является соблюдение приоритетности интересов клиентов и деловых партнеров НКО и организация предоставления высококачественных услуг в соответствии с их потребностями.

Взаимоотношения НКО и его клиентов и деловых партнеров строятся на принципах честности и взаимного уважения.

Работники НКО проявляют терпимость к фактам некорректного с ними обращения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц, стремясь обеспечить клиентов наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

Главная задача НКО – не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

При появлении клиента в зоне обслуживания работники НКО должны принять меры к незамедлительному началу процесса обслуживания либо к уведомлению клиента о времени начала процесса обслуживания. При временном отсутствии работника НКО (в случае визита клиента к конкретному работнику), работник или руководитель подразделения НКО обязан организовать обслуживание клиента в отсутствие отсутствующего работника НКО, а при невозможности такого обслуживания проинформировать клиента о предполагаемом времени ожидания и предоставить для ожидания комфортные условия.

За необоснованные задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет руководитель подразделения НКО, которое обслуживало клиента.

4.4.10. Принцип справедливого отношения

НКО обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам НКО без проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам.

Основным критерием при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе является признание профессиональных навыков и способностей работников НКО.

4.5. В отношениях с клиентами работники НКО обязаны обеспечить высокое качество обслуживания. Главный принцип в работе с клиентами – «Мы работаем для клиента».

При выполнении должностных обязанностей каждый работник НКО должен соблюдать следующие нормы и принципы:

4.5.1. При оказании банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно и открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение банковских операций, открытие счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной НКО;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и установленным внутренними нормативными документами НКО правилам в соответствии с регулируемыми их профессиональными этическими нормами;
- правильно применять тарифы НКО (взимать за предоставленные услуги плату соразмерно их объему, качеству и сложности);
- всегда обеспечивать наличие на рабочем месте работников НКО в количестве, достаточном для оперативного обслуживания всех клиентов;
- не покидать рабочее место без уважительной причины;
- при отсутствии специалиста на рабочем месте принять меры к оперативному обслуживанию клиента;
- постоянно совершенствовать технологические процессы и предоставлять услуги, отвечающие современным информационным технологиям.

4.5.2. При обеспечении конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в НКО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными документами НКО и во исполнение письменных обязательств о неразглашении банковской и коммерческой тайн, о соблюдении режима конфиденциальности персональных данных, данных работником при приеме на работу в НКО;
- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещать ущерб,

нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

4.5.3. При информационном обеспечении:

- предоставлять клиентам по их запросам публикуемую отчетность, балансы, отчеты и иные материалы о деятельности НКО в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- информировать клиентов об услугах, предоставляемых НКО, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе НКО (в том числе об изменении режима работы НКО в предпраздничные дни или по другим основаниям), сообщать иную информацию, затрагивающую интересы клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- размещать и систематически обновлять информацию о НКО на официальном сайте НКО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5.4. При рассмотрении жалоб и претензий:

- внимательно относиться к любым замечаниям, жалобам и претензиям в адрес НКО;
- своевременно рассматривать жалобы и претензии клиентов и принимать незамедлительные и действенные меры по устранению выявленных недостатков;
- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой НКО;
- строго контролировать работу по рассмотрению и ответам на жалобы и претензии клиентов, не допускать случаев оставления претензий без ответа.

4.6. В отношениях с участниками НКО обязан:

- обеспечивать равные права на реальное участие участников НКО в управлении делами НКО в соответствии с законодательством Российской Федерации и принципами корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников НКО;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления НКО, создавать условия для беспрепятственного доступа участников НКО к информации о деятельности НКО в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и учредительными документами НКО.

4.7. В отношениях с деловыми партнерами НКО обязан:

- строить отношения с деловыми партнерами на основе взаимного доверия, уважения равноправия; не допускать необоснованной критики их деятельности;
- руководствоваться принципом обязательного и добросовестного исполнения взятых на себя договорных и иных обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять свои обязательства;
- стремиться разрешать спорные вопросы и разногласия путем проведения переговоров и поиска компромиссов, а в случае не достижения компромисса полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять вступившие в силу судебные решения.

4.8. В отношениях с государственными органами власти и управления НКО обязан:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации на основе строгого соблюдения норм и требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов,

основанных на нормах законодательства Российской Федерации;

- не допускать использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных или судебных органов;
- предавать гласности факты незаконных или безнравственных требований или действий государственных органов и их должностных лиц, активно противодействовать им с использованием юридических процедур и (или) возможностей средств массовой информации.

4.9. В отношениях со своими работниками НКО обязан:

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- создавать условия, способствующие творческому росту и инициативе работников в рамках стратегии развития и в соответствии с поставленными НКО целями, укреплению их корпоративного духа, социального благополучия, здоровья, обеспечению личной безопасности;
- ценить свой персонал за компетентность и профессионализм, знания и опыт, талант, инициативность и нацеленность на успех, корпоративную сплоченность и динамичность, дисциплинированность – именно эти качества работников обеспечивают стабильное положение НКО на рынке банковских услуг, развитие его технологического, кадрового и инновационного потенциала;
- повышать личную заинтересованность работников НКО в состоянии дел НКО, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- строго выполнять обязательства перед работниками НКО, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и трудовыми договорами;
- уважать право работников НКО на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности, на отправлении религиозных обрядов, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации;
- применять меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников НКО.

4.10. Работники НКО при выполнении своих обязанностей обязаны:

- четко знать и соблюдать должностную инструкцию, честно, добросовестно и качественно выполнять должностные обязанности, постоянно совершенствовать свои опыт и знания;
- соблюдать порядок подчиненности и правила субординации;
- в отношениях с клиентами и деловыми партнерами быть корректными, внимательными, терпеливыми;
- обращаться за помощью к непосредственному руководителю (в случае невозможности разрешения возникших вопросов своими силами), не оставляя без внимания любую просьбу клиента, делового партнера;
- поддерживать ровные деловые отношения с коллегами на основе взаимоуважения и взаимопомощи;
- направлять свои усилия на повышение престижа НКО, улучшение его работы и роста количественных и качественных показателей, проявлять разумную инициативу;
- рационально использовать свое рабочее время, а также время коллег, клиентов и деловых партнеров;
- придерживаться общепринятых стандартов и норм делового общения, в том числе соблюдать правила делового этикета в одежде, причёске и иных атрибутах внешнего вида;
- поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, не допускать нарушения требований информационной безопасности (например, наличия открытых

сейфов, незаблокированных экранов персональных компьютеров и конфиденциальных документов на рабочем столе в период своего отсутствия на рабочем месте).

5. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

5.1. Контроль соблюдения работниками НКО положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений НКО.

5.2. Участники НКО, члены Совета директоров, Председатель Правления и члены Правления НКО сообщают о фактах нарушений Кодекса Председателю Совета директоров, а сотрудники НКО и иные заинтересованные лица – Председателю Правления НКО либо Заместителям Председателя Правления НКО, либо сотрудникам НКО, курирующим в соответствии с организационной структурой НКО отдельные направления деятельности.

5.3. Для проверки соблюдения органами управления НКО и работниками принципов корпоративной этики, в том числе в части проверки достаточности реализуемых НКО мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, Служба внутреннего аудита организует проведение анонимных опросов служащих НКО по вопросам соблюдения корпоративной (профессиональной) этики.

5.3.1. Перечень вопросов для проведения опроса разрабатывается Службой внутреннего аудита при участии руководителей структурных подразделений НКО.

5.3.2. Служба внутреннего аудита проводит обработку результатов опроса и представляет отчет о результатах опроса на рассмотрение Правления, а также Совету директоров при проведении ежегодной оценки состояния корпоративного управления.

5.4. Служба внутреннего контроля на постоянной основе реализует контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг в рамках осуществления деятельности по анализу показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализу соблюдения НКО прав клиентов.

5.4.1. Служба внутреннего контроля на ежемесячной основе доводит информацию о результатах рассмотрения жалоб (обращений, заявлений) клиентов до Председателя Правления.

5.4.2. Сводные данные о результатах рассмотрения жалоб (обращений, заявлений) клиентов включаются в состав ежегодного отчета Председателю Правления, содержание которого доводится до сведения Совета директоров НКО.

5.5. Вопросы соблюдения работниками НКО положений Кодекса, соответствие положений Кодекса законодательству Российской Федерации, международной и российской практике корпоративного поведения регулярно рассматриваются Советом директоров НКО.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

6.1. Ответственность за несоблюдение принципов корпоративной этики, в том числе за соблюдение внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг потребителям распространяется на всех работников НКО, независимо от занимаемой должности.

6.2. Члены Совета директоров, Председатель Правления, члены Правления НКО и сотрудники НКО, курирующие в соответствии с организационной структурой НКО отдельные направления деятельности, несут ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых НКО мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

6.3. За несоблюдение положений настоящего Кодекса, а также нарушения внутренних правил и процедур НКО при реализации финансовых услуг потребителям работник НКО может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Установление оснований для привлечения работников НКО к ответственности за нарушение требований настоящего Кодекса осуществляет Председатель Правления на основании имеющихся фактов, в том числе поступивших жалоб (обращений, заявлений) клиентов, результатов служебных расследований, докладных и (или) служебных записок, устной информации.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящий Кодекс, а также изменения и дополнения к нему, утверждаются Советом директоров НКО.

7.2. Настоящий Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства Российской Федерации и с учетом новых тенденций в международной и российской практике корпоративного поведения.

7.3. В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности НКО, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, все работники НКО должны быть ознакомлены с Кодексом и следовать принципам корпоративной этики, предусмотренным настоящим Кодексом, при выполнении своих должностных обязанностей.

7.4. В целях доведения информации о применении в деятельности НКО принципов корпоративной этики до сведения клиентов, деловых партнеров, а также иных заинтересованных лиц, текст Кодекса размещается на официальном сайте НКО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.5. НКО обеспечивает постоянный и эффективный внутренний контроль деятельности работников НКО в части соблюдения принципов корпоративной этики с целью защиты законных прав и интересов участников, клиентов и деловых партнеров НКО.

7.6. Кодекс применяется совместно с иными внутренними нормативными и распорядительными документами НКО, раскрывающими правила и процедуры, реализующие положения Кодекса в практической деятельности.