

Приложение  
к приказу АО НКО «ЭЛЕКСНЕТ»  
от 6 апреля 2023 г. № 288/3

УТВЕРЖДЕН  
Советом директоров  
АО НКО «ЭЛЕКСНЕТ»  
(протокол от 6 апреля 2023 г. №  
2023/04/06СД)

**КОДЕКС**  
**корпоративной этики АО НКО «ЭЛЕКСНЕТ»**

**Москва**  
**2023**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ НКО .....	3
3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	4
4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	5
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, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, соблюдения коммерческой и банковской тайны, обеспечения безопасности. ....	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 .....	7
4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей.....	7
4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности НКО .....	8
4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность) .....	8
4.4.8. Принцип безопасности .....	9
4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, перед иными интересами.....	9
4.4.10. Принцип справедливого отношения.....	9
5. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ.....	12
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ .....	13
7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	13

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики АО НКО «ЭЛЕКСНЕТ» (далее – Кодекс) отражает принятые в АО НКО «ЭЛЕКСНЕТ» (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 клиентов, 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, государственными органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, их ассоциациями, а также с акционерами и работниками НКО, возникающих в процессе осуществления НКО его уставных задач;

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

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 акционеров 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 и соблюдение интересов клиентов и акционеров;
- сохранения своих достижений, развития и упрочения деловых связей.

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

- освоения новых сегментов рынка, 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 и предоставление 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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;
- предотвращения, регулирования, выявления и контроля конфликтов между участниками, органами управления НКО, работниками, клиентами и прочими заинтересованными лицами;
- 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 финансированию распространения оружия массового уничтожения 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;
- нулевой толерантности ко всем проявлениям коррупционной направленности.

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;
- 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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, 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 акционеров, 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 акционеров, 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 либо в личных интересах;
- относятся ко всем клиентам и деловым партнерам непредвзято;
- совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов в соответствии с требованиями Порядка предотвращения и регулирования конфликтов интересов НКО;
- 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 квалификаций 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.

НКО поощряет развитие культуры управления рисками. Работникам при выполнении своих обязанностей необходимо уделять особое внимание возможным рискам. Работникам требуется информировать непосредственного руководителя, Службу внутреннего аудита и Службу внутреннего контроля (далее – СВК) о наличии рисков, нарушений, которые могут повлечь потери для НКО.

#### **4.4.3. Принцип законности деятельности**

В процессе ведения профессиональной деятельности работники НКО должны следовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации, установленным 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.

Работники НКО ни при каких обстоятельствах не допускают совершения коррупционных или связанных со взяточничеством правонарушений.

Работники НКО информируют СВК в случае появления сомнений в правомерности или в соответствии целям, принципам и требованиям Политики противодействия коррупции своих действий, бездействия или предложений других сотрудников, контрагентов или иных лиц.

#### **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 в соответствии с пунктом 5.2. настоящего Кодекса.

#### **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.

Руководитель не должен критиковать подчиненных в присутствии других работников.

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 и 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.

Руководители обязаны создавать рабочую атмосферу, в которой сотрудникам комфортно задавать вопросы, делиться сомнениями, проблемами, обращаться за советом; всегда быть готовыми выслушать сотрудников, помочь, проконсультировать в части корректного выполнения обязанностей.

Ведение телефонных разговоров по мобильному телефону в приемной Генерального директора, 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 Службу персонала Управления по документообороту и работе с персоналом, которая предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или недопущения ее возникновения. Ни один работник не должен подвергаться преследованию в результате добросовестного информирования.

#### **4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности НКО**

НКО придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности НКО для его акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов власти, работников НКО, обеспечивает раскрытие информации в пределах применимого законодательства.

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 принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости. 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.

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, информация о персональных данных), 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 и вкладах 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 акционеров НКО, клиентов, деловых партнеров и работников НКО.

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

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

#### **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. Соблюдение положений настоящего Кодекса является важным критерием при осуществлении оценки работников, принятии решений о поощрении, а также при рассмотрении вопросов предоставления работникам возможностей профессионального роста или карьерного продвижения.

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;
- не использовать недобросовестные практики при предоставлении клиентам продуктов и услуг;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие счетов юридическим лицам, 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 в соответствии с утвержденными тарифами);
- 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 на основании письменного обязательства о неразглашении банковской и коммерческой тайны, данного 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 акционерами НКО обязан:

- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров НКО в управлении делами НКО в соответствии с законодательством Российской Федерации и принципами корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров НКО;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления НКО, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров 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 и 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. Акционеры НКО, члены Совета директоров, Генеральный директор и члены Правления НКО сообщают о фактах нарушений Кодекса Председателю Совета директоров НКО, а сотрудники НКО и иные заинтересованные лица – Генеральному директору НКО либо Заместителям Генерального директора НКО, либо Службе внутреннего контроля.

5.3. Служба внутреннего аудита НКО по вопросам соблюдения корпоративной (профессиональной) этики осуществляет проверку соблюдения органами управления НКО

и работниками НКО принципов корпоративной этики не менее одного раза в год при оценке корпоративного управления и предоставляет отчет на рассмотрение Правления НКО и утверждение Совету директоров НКО.

5.4. На Службу внутреннего контроля возлагаются обязанности по осуществлению контроля за соблюдением положений настоящего Кодекса при разработке внутренних организационно-распорядительных документов структурными подразделениями НКО.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ**

6.1. Ответственность за несоблюдение принципов корпоративной этики распространяется на всех работников НКО, независимо от занимаемой должности.

6.2. За нарушение положений настоящего Кодекса и несоблюдение принципов корпоративной этики работник НКО может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Установление оснований для привлечения работников НКО к ответственности за нарушение требований настоящего Кодекса осуществляет Генеральный директор НКО на основании имеющихся фактов, в том числе поступивших жалоб, заявлений, 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. Служба внутреннего контроля является подразделением НКО, ответственным за актуализацию данного документа.

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 под подпись 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 акционеров, клиентов и деловых партнеров НКО.