

СОГЛАСОВАНО
Правлением
ООО НКО «Мобильная карта»
протокол от 07.10.2021
№ П-2021-10-07

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
ООО НКО «Мобильная карта»
протокол от 14.10.2021
№ 101

КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ООО НКО «Мобильная карта»

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Цели	4
3. Основные принципы профессиональной этики.....	4
4. Стандарты.....	5
5. основополагающие нормы.....	6
6. Контроль и меры ответственности за несоблюдение правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом	10

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики ООО НКО «Мобильная карта» (далее - Кодекс, далее – настоящий документ) является внутренним нормативным документом ООО НКО «Мобильная карта», определяющим основные цели, принципы, стандарты, используемые ООО НКО «Мобильная карта» (далее – НКО) в процессе своей деятельности.

1.2. Настоящий документ утверждается Советом директоров, вступает в действие с даты утверждения (если не указано иное) и является обязательным для соблюдения всеми подразделениями и сотрудниками НКО.

1.3. Со дня начала действия настоящего документа утрачивает силу Кодекс профессиональной этики ООО НКО «Мобильная карта», утвержденный Советом директоров 25.04.2017 (протокол №29).

1.4. Если в результате изменений законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, в том числе нормативных актов Банка России, отдельные положения настоящего документа вступают в противоречие с ними, то эти положения утрачивают свою юридическую силу, и до момента внесения изменений сотрудники НКО руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. При изменении Организационной структуры НКО настоящий документ не требует внесения изменений за исключением случаев, когда невозможно однозначно установить передачу полномочий и ответственности подразделений.

1.6. Настоящий документ разработан в соответствии с действующим законодательством, в частности использована:

- Конституция Российской Федерации.

1.7. Используемые сокращения, термины и определения:

Конфликт интересов - ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

Конфиденциальная информация - информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ.

Клиент - юридическое или физическое лицо, находящееся на обслуживании в НКО.

НКО - Общество с ограниченной ответственностью небанковская кредитная организация «Мобильная карта».

Сотрудники - лица, состоящие с НКО в трудовых отношениях на основании трудового договора, либо в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера.

1.8. Подразделения и сотрудники НКО, ответственные за проведение процедур в соответствии с настоящим документом – все сотрудники НКО.

1.9 Кодекс представляет собой свод основных принципов профессиональной этики и стандартов служебного поведения, этических норм, которыми надлежит руководствоваться руководителям и сотрудникам НКО в процессе исполнения своих должностных обязанностей.

Кодекс устанавливает единые принципы деловой этики и делового поведения и предназначен для каждого члена команды НКО: всех сотрудников вне зависимости от занимаемой должности, а также лиц, занимающих должности в органах управления НКО.

Кодекс разработан в соответствии с положениями действующего российского законодательства, с учетом сложившейся российской и зарубежной практики корпоративного поведения, этических норм, конкретных потребностей и условий деятельности российских обществ и российских рынков капитала на текущем этапе их развития.

Положения Кодекса базируются на признанных в международной практике принципах корпоративного управления, принципах Базельского комитета по банковскому надзору.

2. ЦЕЛИ

Целью настоящего Кодекса является обеспечение высокого уровня профессиональной и деловой этики, необходимых для реализации стратегических целей и задач, определенных Уставом и внутренними нормативными документами НКО.

Кодекс призван повысить эффективность выполнения сотрудниками НКО своих должностных обязанностей и не допускать нарушений этики в общении, обеспечить ведение всей деятельности НКО в соответствии с высокими стандартами честности и порядочности, в рамках действующего законодательства и применимых норм и правил.

НКО дорожит своей репутацией, соблюдает этические принципы по отношению к коллегам, клиентам, партнерам и иным лицам, несет ответственность за результаты своей работы.

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

НКО:

- осуществляет свою деятельность исключительно на профессиональной основе, предъявляя соответствующие требования к квалификации сотрудников НКО, на постоянной основе принимает меры по поддержанию и повышению уровня квалификации и профессионализма сотрудников.
- осуществляет раскрытие информации о своём правовом статусе и финансовом состоянии в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем лицам, которым оказываются банковские услуги в процессе осуществления деятельности на основании выданной лицензии.

Руководители и сотрудники:

- при принятии какого-либо решения должны оценивать его этическую составляющую, основываясь только на последствиях, а не обстоятельствах или на характере самих решений. В целях добросовестного принятия решений стремятся к повышению своего профессионального уровня.
- в своей деятельности исходят из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

- призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.
- призваны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.
- призваны поддерживать деловую репутацию и имидж НКО, прилагать усилия к достижению как личного успеха, так и успеха деятельности НКО.

4. СТАНДАРТЫ

В служебном поведении сотрудники НКО обязуются:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне, выполнять порученные задания ответственно, надежно и в духе коллективизма, с соблюдением высокого уровня эффективности и качества;
- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий, установленных российским законодательством, нормативными и иными актами Банка России, НКО и должностной инструкцией;
- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на их служебную деятельность;
- соблюдать общепринятые нормы служебной, профессиональной этики и делового поведения;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- проявлять корректность и внимательность в общении с гражданами и должностными лицами;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации, нормативными и иными актами Банка России меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;
- аккуратно обращаться с информацией, полученной в ходе исполнения своих должностных обязанностей;
- защищать имущество, принадлежащее НКО, включая как физическое имущество, так и частную или конфиденциальную информацию;
- с уважением относиться к частной жизни, чести и достоинству других людей;
- соблюдать законодательство любой юрисдикции, распространяющееся на деятельность НКО;
- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность работников НКО и клиентов при решении вопросов личного характера;
- не допускать предвзятости и зависимости от третьих лиц, которые могут нанести ущерб правам и законным интересам клиента;

- не разглашать, имеющуюся в их распоряжении служебную и конфиденциальную информацию, банковскую тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- не допускать в коллективе притеснений или домогательств любого рода;
- соблюдать требования к внешнему виду сотрудника НКО при исполнении им должностных обязанностей, который должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

Воздерживаться от:

- поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении сотрудником НКО должностных обязанностей, а также избегать ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету НКО;
- публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности НКО, его должностных лиц, участников (собственников);
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- курения на рабочих местах и в других помещениях НКО (кроме мест, специально отведенных для курения).

5. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ НОРМЫ

Каждый сотрудник НКО должен ознакомиться с положениями Кодекса и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения.

Соблюдение законодательства, норм и правил

- НКО требует, чтобы при исполнении должностных обязанностей все сотрудники соблюдали действующее законодательство, нормативные документы, проявляли благоразумие и здравый смысл при выполнении обязанностей. В случае возникновения затруднительных ситуаций консультировались с вышестоящими руководителями и иными ответственными лицами.
- Сотрудники должны выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы, признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий.
- Все сотрудники должны содействовать при проведении расследований по фактам возможных нарушений.
- Если стало известно о нарушении какого-либо закона, правил или норм внутренних документов НКО кем-либо из руководителей, сотрудников или иных лиц, осуществляющих деятельность от имени НКО, необходимо незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю или руководителю Службы внутреннего контроля, Службы внутреннего аудита. Ни одно из положений настоящего Кодекса не может помешать сотруднику сообщить в соответствующие уполномоченные органы о любой незаконной деятельности.

- НКО понимает, что человек, безусловно, может не помнить наизусть положения всех нормативных документов, дословно знать законодательство, но он должен понимать заложенные в документах принципы и знать, с каким документом нужно свериться в случае необходимости.

Гарантии при сообщении о нарушении

- Любой сотрудник, который сообщает о выявленных нарушениях нормативных документов, принципов этики, действует в рамках настоящего Кодекса, получая при этом гарантии, что не будет подвергнут какому-либо наказанию за добросовестное сообщение о нарушении. Вся полученная информация проверяется с соблюдением режима конфиденциальности.
- Сотрудник имеет право на сохранение анонимности своего устного и письменного обращения.
- Добровольное сообщение о нарушении учитывается НКО при рассмотрении вопроса об ответственности. При этом в отношении сотрудника, намеренно предоставившего искаженную, заведомо ложную информацию, могут быть применены меры в соответствии с законодательством.

Незамедлительные сообщения

Каждый сотрудник обязан незамедлительно сообщить о случаях, либо возникших подозрениях на:

- Случай мошенничества.
- Искажение отчетности.
- Возникновение значимых рисков потери деловой репутации НКО или правовых рисков.
- Нарушение правил о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.
- Предложение или получение взятки, обещание дать взятку.
- Нарушение норм, в результате которых сотруднику или НКО может быть нанесен вред.

При выявлении любого из этих факторов/инциденте о наличии подозрений о возможных нарушениях Кодекса необходимо сообщить руководству НКО, Службе внутреннего контроля, Службе внутреннего аудита.

Конфликт интересов

Сотрудники обязаны действовать в интересах НКО и не должны допускать «конфликт интересов», участвуя в какой-либо деятельности или имея личную заинтересованность. Конфликт интересов возникает тогда, когда личная заинтересованность пересекается или возможно будет пересекаться с интересами НКО.

Конфликт интересов может появиться, когда руководитель или сотрудник предпринимает действие, которое не позволяет исполнять свои обязанности в отношении НКО добросовестно, объективно и эффективно, а также, когда возникает ненадлежащая личная выгода для себя либо своей семьи, друзей.

В целях пресечения конфликта интересов не допускается:

- Ведение деятельности с членами семьи или с друзьями внутри НКО или через ее клиентов и иных деловых партнеров.
- Получение взяток или нематериальных личных выгод. Наличие существенного финансового интереса.

- Работа на конкурента, клиента или иного делового партнера НКО во время своей работы в НКО.

В случае возникновения конфликта интересов сотрудник обязан сообщить руководству НКО, руководителю Службы внутреннего контроля.

Ситуации конфликта интересов могут быть должным образом урегулированы, если сотрудник своевременно сообщит о них. Сотрудник, столкнувшийся с конфликтом интересов, должен либо избежать конфликта (например, отказ от заключения контракта), либо раскрыть информацию о конфликте интересов, проинформировав об этом своего непосредственного руководителя и подразделение Службы внутреннего контроля для предоставления необходимых консультаций относительно дальнейших действий в этой ситуации.

Подарки и представительские расходы

Существующая деловая практика допускает обмен корпоративными подарками, это является традиционным для России развитием деловых партнерских отношений, однако необходимо помнить, что такие случаи ни при каких обстоятельствах не должны наносить ущерб деловой репутации НКО. Подарки должны иметь непосредственную связь с законной целью дарения и не создавать впечатления осуществления неправомерных действий. При этом необходимо помнить, что внутренние политики клиентов и партнеров могут не предполагать принятие подарков и даже полностью запрещать их принятие и дарение.

Сотрудникам НКО не разрешается принимать подарки за совершение каких-либо действий, либо определенное бездействие, которое повлияет на принятие решений/выполнение действий, а также подарки в виде денежных средств.

Подарки, имеющие существенную стоимость (свыше 4000 руб.), либо преподнесенные в отсутствие общепринятого повода (праздник, знакомство), имеют признаки подкупа.

О полученных подарках сотрудник должен ставить в известность вышестоящего руководителя.

Соблюдение этических принципов при взаимоотношении с клиентами

- Предоставляя сервис клиентам, необходимо руководствоваться принципами честности, открытости и справедливости. Развитие бизнеса клиентов НКО, а также их удовлетворенность уровнем оказываемых услуг, является основным условием развития НКО.

- Оказывать услуги клиентам необходимо профессионально, соблюдая самые высокие стандарты обслуживания.

- Каждый сотрудник НКО несет персональную ответственность за результаты своей работы, признает ошибки, извлекает уроки и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей, дает исчерпывающие консультации.

- Работая с обращениями клиентов, необходимо незамедлительно принимать меры для оперативного и качественного разрешения возникших вопросов.

- НКО ценит и внимательно относится к отзывам о работе, так как это повышает качество продуктов и услуг и сохраняет преданность клиентов.

- Получая информацию о клиентах, сотрудники обеспечивают ее сохранность. Доступ к информации предоставляется в рамках исполнения должностных обязанностей.

Соблюдение этических принципов при взаимоотношении с сотрудниками

- НКО неукоснительно соблюдает трудовое законодательство.

- Каждому сотруднику гарантируется достойная оплата труда и равные возможности для развития карьеры.
- НКО стимулирует сотрудников к самосовершенствованию и достижению высоких результатов в работе, стремится создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому члену команды раскрыть свой потенциал. Сотрудники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах. Мы признаем ошибки, извлекаем уроки и предпринимаем действия.

Дополнительные требования к руководителям

На руководителей НКО возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой сотрудники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах:

- На личном примере показывают приверженность принципам этики и соблюдение стандартов.
- Обеспечивают ознакомление с положениями Кодекса подчиненных сотрудников.
- Создают в коллективе среду открытого общения, в которой каждый сотрудник чувствует себя комфортно.
- Незамедлительно принимают меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимают необходимые меры воздействия.

Соблюдение внешнего вида сотрудниками НКО

Внешний вид сотрудников НКО должен отвечать деловому стилю организации. НКО не придерживается строгих консервативных правил, при этом во внешнем виде соблюдается традиционный деловой стиль. Выбор прически, аксессуаров должен соответствовать стилю одежды. По пятницам допустимо приходить на работу в свободной одежде аккуратного вида. Исключение составляют сотрудники, проводящие встречи с клиентами.

Соблюдение правил, направленных против дискриминации

НКО соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации.

Недопустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие, дискриминационные, агрессивные или оскорбительные выражения, жесты и формы поведения. НКО ценит разнообразие в составе нашей команды. Никакие формы дискриминации, в том числе на основании убеждений, возраста, половой принадлежности и других характеристик, не имеют право на существование ни при каких условиях.

Отсутствие дискриминации должно соблюдаться как в отношении сотрудников, так и в отношении клиентов.

Сохранение конфиденциальной информации

Сотрудники обязаны сохранять в секрете полученную в ходе исполнения своих трудовых обязанностей конфиденциальную информацию, за исключением ситуаций, когда раскрытие такой информации предусмотрено законом, и должны передавать информацию только тем сотрудникам НКО, кому она необходима в рамках исполнения должностных обязанностей.

Противодействие отмыванию денег и финансированию террористической деятельности

НКО неукоснительно соблюдает требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма,

применяет все возможные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

Отмыванием денег считается сознательное участие в финансовых операциях по средствам, полученным в результате преступной деятельности, с целью «очистки» денег так, чтобы казалось, что они получены из законного источника. Финансированием террористической деятельности считается сознательное предоставление материальной поддержки, такой как денежно-кредитные механизмы, финансовое обеспечение или финансовые услуги, лицам, связанным с террористической организацией, независимо от легитимности средств.

Каждый сотрудник НКО обязан соблюдать Правила внутреннего контроля, в случае появления вопросов обращаться к Ответственному сотруднику по ПОД/ФТ.

Если сотруднику станет известно о какой-либо подозрительной сделке, он обязан сообщить о ней своему непосредственному руководителю, Ответственному сотруднику по ПОД/ФТ, руководителю Службы внутреннего контроля.

Надлежащее использование активов

Сотрудники в своей деятельности защищают активы НКО. Используют активы и услуги исключительно для законных деловых целей. Активы не должны использоваться для личной выгоды.

Сотрудники должны руководствоваться интересами НКО, действовать добросовестно и не допускать ненадлежащего использования или растраты имущества НКО, служебной информации и средств, выделенных на командировочные и представительские расходы.

Мы экономим средства НКО и оплачиваем расходы так, словно распоряжаемся своими деньгами.

Ведение бухгалтерской отчетности

Отчетность НКО составляется в соответствии с принятыми стандартами и полностью отражает во всех существенных аспектах финансовое положение и результаты деятельности НКО.

Сотрудники НКО должны честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме составляют отчетность о показателях своей деятельности и деятельности НКО.

В НКО запрещена фальсификация документов, искажение истинного характера любых операций.

Раскрытие информации

НКО обеспечивает прозрачность своей деятельности, открыто взаимодействуя с различными заинтересованными сторонами и публикуя достоверную и своевременную информацию как финансового, так и нефинансового характера.

Информация раскрывается в соответствии с требованиями действующего законодательства в соответствии с Информационной политикой ООО НКО «Мобильная карта».

6. КОНТРОЛЬ И МЕРЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ НАСТОЯЩИМ КОДЕКСОМ

Любой сотрудник, которому стало известно, либо имеются подозрения о нарушениях законодательства, внутренних нормативных документов НКО и настоящего Кодекса, обязан незамедлительно сообщить о таком нарушении. Информация сообщается в зависимости от ее существенности и выявленного нарушителя – непосредственному руководителю,

Ответственному сотруднику по ПОД/ФТ, руководителям соответствующего направления деятельности, служб управления рисками, внутреннего контроля, аудита, Главному бухгалтеру, Председателю Правления.

Со стороны директора по персоналу уделяется особое внимание дополнительным мерам по развитию профессиональной этики сотрудников: прежде всего, исполнительных органов, руководителей структурных подразделений. В частности, особое внимание уделяется структурным подразделениям к функциям которых отнесены вопросы привлечения клиентов и взаимодействия с ними, а также лиц, уполномоченных на публичное распространение информации.

Внутренний контроль за соблюдением НКО и сотрудниками правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом, осуществляется на постоянной основе со стороны руководителей каждого подразделения, Службы внутреннего контроля, Службы внутреннего аудита в ходе проведения проверок.

В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, сотрудники НКО несут дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.