

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру»
31 декабря 2013 года
(Протокол № 15)

Председатель Совета директоров

_____ Е.Г. Багудина



КОДЕКС

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру»

г. Москва
2013 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.12.1990 N 395-1 "О банках и банковской деятельности", Федеральным законом от 08.02.1998 N 14-ФЗ "Об обществах с ограниченной ответственностью", Уставом ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру».

В соответствии с Кодексом корпоративного управления ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» одним из основных направлений корпоративного управления в ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» является определение правил и процедур, обеспечивающих соблюдение принципов профессиональной этики.

1.2. Настоящий Кодекс профессиональной этики ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» (далее по тексту Кодекс) является актом саморегулирования деятельности ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» (далее - НКО) на основе норм деловой этики, и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения деятельности НКО.

1.3. Цель введения в действие настоящего Кодекса состоит в формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности НКО надлежащих норм и традиций корпоративного поведения российского бизнеса и международно-признанных стандартов, руководствуясь в своих поступках и решениях не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нравственными нормами.

1.4. Кодекс устанавливает этические принципы и нормы, которыми НКО намерен руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

1.5. Профессиональная деятельность НКО а для целей Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, государственными органами власти и местного самоуправления, деловыми партнёрами, в том числе другими кредитными организациями, а также с участниками и работниками самого НКО, возникающих в процессе осуществления НКО своих уставных задач.

1.6. Выполнение НКО положений Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом его высокого профессионализма и надёжности, соответствия его деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.7. Действие Кодекса распространяется на любые деяния (действия и бездействие) руководителей, работников и акционеров НКО а, совершенные ими в связи с их участием в реализации деятельности НКО.

2. Общие этические принципы и нормы банковского дела

2.1. Свою профессиональную деятельность НКО осуществляет на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед физическими и юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, всемерного повышения роли ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и его отдельных членов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надёжности 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 участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;

- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

2.2. В своей деятельности НКО исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;

- действия, направленные на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путём, и финансирование терроризма;

- злоупотребление правом;

- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;

- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;

- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов НКО и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;

- предоставление клиентам или 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 и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

3. Специальные этические принципы и нормы банковского дела

3.1. НКО в отношении с клиентами считает себя обязанным:

По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно и открыто;

- предоставлять услуги всем лицам, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;

- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;

- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной НКО;

- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности;

- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и данному Кодексу.

По информационному обеспечению:

- своевременно предоставлять информацию в соответствии с требованиями Центрального Банка Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Информационной политикой НКО;

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых НКО банковских услуг;

- осуществлять информативную, объективную, исключаящую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям, рекламу банковских услуг НКО;

- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности НКО а в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Информационной политикой НКО;

- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых НКО, об условиях пользования ими, об изменениях в работе НКО и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами НКО.

По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;

- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;

- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законом;

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

По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес НКО;

- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;

- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой НКО;

- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

3.2. НКО в отношениях со своими акционерами считает себя обязанными:

- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров в управлении делами НКО а в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;

- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров, независимо от количества голосующих акций, принадлежащих им;

- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления НКО, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности НКО в порядке, предусмотренном законодательством и Кодексом корпоративного управления НКО.

3.3. НКО в отношениях с другими кредитными организациями считает себя обязанным:

- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Центрального Банка Российской Федерации и действующего законодательства Российской Федерации;

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии;

- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства, а также исполнять акты судебных органов в случае возникновения споров;

- доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;

- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

3.4. НКО в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;

- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Центрального Банка Российской Федерации и действующего законодательства Российской Федерации;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе 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.

3.5. НКО в отношениях со своими работниками считает себя обязанным:

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- принимать меры к созданию условий труда, способствующих творческому росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- повышать личную заинтересованность работников в состоянии дел НКО а, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- ставить во главу угла профессиональный уровень работника, содействовать его росту;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами;
- уважать право работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству.

4. Взаимоотношения НКО со своими работниками

4.1. Развитие кадрового потенциала НКО рассматривает как одну из основ своего долговременного, динамичного развития. Совершенствование и укрепление корпоративной культуры в НКО направлено на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению стратегических задач, стоящих перед НКО.

4.2. Повышение ответственности и самостоятельности на основе внедрения стандартов профессиональной подготовки НКО рассматривает как существенный фактор мотивации персонала.

4.3. НКО стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки, реализовывать на практике возможность карьерного роста, иметь справедливую оплату труда, соответствующую качеству работы и уровню ответственности, получать все льготы и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством и действующими в НКО социальными программами.

4.4. НКО строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.5. НКО принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников.

4.6. НКО отрицательно относится к участию своих работников в предпринимательской деятельности.

4.7. Работники НКО а не допускают возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам НКО.

4.8. Работники НКО а фиксируют, учитывают и хранят служебную информацию в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, внутренними документами НКО; не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию (служебную тайну) о НКО, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

4.9. НКО поощряет развитие культуры управления рисками. Работники НКО при выполнении своих обязанностей уделяют особое внимание оценке возможных рисков. Работники

НКО информируют непосредственного руководителя о наличии рисков, которые могут повлечь потери для НКО.

4.10. Работники НКО не использует оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы НКО в личных целях.

4.11. НКО строит свои взаимоотношения с работниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников в соответствии с действующим трудовым законодательством. В качестве обеспечения этих принципов, НКО требует от работников:

- выполнения правил внутреннего трудового распорядка;
- качественного выполнения своих должностных обязанностей;
- творческого, инициативного подхода к выполнению поручений и заданий;
- сохранности банковской, коммерческой и служебной тайны;
- постоянного повышения своего профессионального уровня;
- бережного отношения к имуществу НКО.

4.12. НКО осознает свою ответственность перед работниками и гарантирует соблюдение норм трудового законодательства и положений настоящего раздела Кодекса.

5. Корпоративный стиль

5.1. Имидж НКО является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

5.2. Работники НКО, независимо от занимаемой должности, при выполнении своих функциональных обязанностей вежливы, доброжелательны и отзывчивы, проявляют терпимость к фактам некорректного с ними общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

5.3. Работники НКО неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работники ставят об этом в известность непосредственного руководителя. Работники стремятся свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

5.4. Работники НКО обязаны соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу НКО и принятым правилам делового этикета. Внешний вид работников не должен быть вызывающим и небрежным. Несоблюдение работниками НКО делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины.

6. Раскрытие информации

6.1. НКО обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.

6.2. Работники НКО обеспечивают сохранение служебной информации (служебной тайны).

6.3. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и другими внутренними документами НКО.

6.4. Клиенты НКО и деловые партнеры могут быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они клиенты НКО, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

6.5. Работники НКО предоставляют информацию относительно деятельности НКО представителям средств массовой информации только по согласованию с Председателем Правления НКО.

6.6. Служебная информация, в том числе о работниках НКО, внутренней структуре НКО, финансовых потоках, операционных процедурах, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Работники НКО принимают обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

7. Защита НКО и его участников, клиентов, деловых партнеров и работников

7.1. Обеспечение безопасности НКО, его участников, клиентов, деловых партнеров и работников является неотъемлемой частью деятельности НКО. НКО прилагает все усилия для защиты прав участников, деловых партнеров, клиентов и сотрудников НКО.

7.2. Работники НКО обязаны заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей НКО.

7.3. Работники НКО активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников НКО, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении участников, клиентов, деловых партнеров и работников НКО.

7.4. Работники НКО не принимают участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.

7.5. Работники НКО не осуществляют деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

7.6. Работники НКО не исключают любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам НКО, клиента, деловых партнеров.

7.7. Работники НКО обязаны незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения НКО о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне НКО со стороны других работников НКО, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международно-признанных стандартов ведения бизнеса, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса и иных внутренних документов НКО.

8. Основания и порядок привлечения к ответственности за нарушения положений Кодекса

8.1. Каждый работник ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» в своей работе должен руководствоваться положениями и принципами настоящего Кодекса. Действия, а так же бездействие работника НКО, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие НКО в целом, порочащие репутацию НКО, и являются основанием для привлечения работника к ответственности.

8.2. На работника НКО, виновного в нарушении положений Кодекса, может быть возложена ответственность в виде:

- порицания;
- предостережения;
- обязанности принести извинения;
- дисциплинарного взыскания в соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации (замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям);
- обязанности возместить причинённый ущерб.

8.3. Контроль за соблюдением работниками НКО положений Кодекса профессиональной этики ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» осуществляется Советом директоров НКО, Правлением НКО, Председателем Правления НКО, начальниками структурных подразделений НКО.

8.4. При рассмотрении жалоб и ситуаций, отрицательно влияющих на деловую репутацию НКО и/или связанных с нанесением материального ущерба, выявляются виновники, рассматривается вопрос о применении мер воздействия, определяется орган управления НКО, в компетенцию которого входит урегулирование данной ситуации. Аналогично, при рассмотрении результатов проверок НКО компетентными органами, анализируются причины выявленных нарушений, выявляются конкретные исполнители, допустившие данные нарушения и определяется мера ответственности, учитывающая и меры воздействия, примененные компетентными органами к НКО (например, меры воздействия Центрального Банка Российской Федерации в виде письма, штрафа и т.д.).

8.5. В случае нарушения положений Кодекса членами органов управления НКО, когда действия/бездействия руководящего состава приводит к негативным последствиям, вопрос о применении мер воздействия относится к компетенции Совета директоров НКО. Меры

воздействия применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом, Кодексом корпоративного управления.

9. Заключительные положения

9.1. Кодекс профессиональной этики ООО НКО «Деньги.Мэйл.Ру» утверждается Советом директоров НКО.

9.2. НКО будет совершенствовать настоящий Кодекс, внося в него вновь формулируемые корпоративной практикой стандарты этических норм банковского дела с учётом требований мировой практики, с учётом потребностей рынка, инвесторов и партнёров НКО, руководствуясь интересами акционеров, клиентов и работников НКО.

9.3. В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности НКО, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, Кодекс в виде отдельного документа предоставляется всем участникам НКО, членам Совета директоров НКО, доводится до сведения исполнительных органов, работников НКО.

9.4. Правление НКО а на своих заседаниях рассматривает вопросы следования работников НКО а положениям Кодекса, соответствия их законодательству Российской Федерации, мировой и российской практике корпоративного поведения.

9.5. Текст Кодекса может размещаться на сайте НКО, а в целях доведения до сведения кредиторов, вкладчиков, иных заинтересованных лиц.

Председатель Правления
ОО НКО «Деньги.Мэйл.Ру»



Н.В. Базыкина