



УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
ООО РНКО «ФИНПИЛОТ»
Протокол № 4
«08» мая 2026 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ ООО РНКО «ФИНПИЛОТ»

Химки, 2026

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ РНКО	3
3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ.....	4
4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ.....	5
4.4.1. Принцип добросовестности	6
4.4.2. Принцип профессионализма	6
4.4.3. Принцип законности деятельности	7
4.4.4. Принцип независимости	7
4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей.....	8
4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности РНКО.....	8
4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)	9
4.4.8. Принцип безопасности	9
4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами	10
4.4.10. Принцип справедливого отношения	10
4.4.11. Принцип честности	11
4.4.12. Принцип ответственности	11
4.4.13. Принцип целостности	12
4.4.14. Принцип заботы	13
5. СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА.....	13
6. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ.....	16
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ ...	17
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики ООО РНКО «ФИНПИЛОТ» (далее – Кодекс) отражает принятые в ООО РНКО «ФИНПИЛОТ» (далее – РНКО) стандарты поведения работников РНКО при выполнении ими своих профессиональных обязанностей, основанные на миссии и ценностях РНКО и его стратегических интересах, обеспечивающие улучшение деловой репутации РНКО, 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 РНКО 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, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами;

1.3.2. под профессиональной деятельностью РНКО 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 РНКО, возникающих в процессе осуществления РНКО его уставных задач;

1.3.3. под клиентами понимаются потребители финансовых услуг РНКО;

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

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

1.4. Выполнение РНКО и его работниками данного Кодекса служит дополнительной гарантией высокого профессионализма и надежности РНКО, 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 РНКО, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач РНКО.

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

1.7. РНКО приветствует следование своими деловыми партнерами и клиентами принятым в РНКО этическим стандартам. Привлекая третьих лиц для работы с РНКО, работники должны убедиться, что потенциальный деловой партнер РНКО обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе.

2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ РНКО

В профессиональной деятельности РНКО придерживается следующих корпоративных ценностей:

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

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

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

2.3. **Инновационность** – РНКО привержена инновационному подходу в том, что касается:

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

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

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

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

3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ

3.1. РНКО 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, уважения их прав и законных интересов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих коммерческую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка финансовых 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 финансовой деятельности;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и финансирования распространения оружия массового уничтожения, другим противоправным деяниям в сфере финансовой деятельности;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

3.2. В своей деятельности РНКО 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 финансовой деятельности;
- применение при предоставлении финансовых услуг 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

4.1. Отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся РНКО 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 РНКО не должны идти на поводу личных и (или) групповых интересов, если таковые противоречат законам общества или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях. Работники РНКО обязаны заботиться о деловой репутации РНКО и должны быть настроены на долгосрочное сотрудничество, а не на получение ежеминутной сомнительной выгоды.

4.3. Работники РНКО 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. РНКО и его работники руководствуются в своей практической профессиональной деятельности следующими принципами:

4.4.1. Принцип добросовестности

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

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

Работники РНКО 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 РНКО.

Работники РНКО, 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 РНКО либо 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 РНКО и возможно быстрое решение проблем в пределах его взаимоотношений с РНКО.

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

4.4.2. Принцип профессионализма

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

В целях следования и соответствия принципу «Профессионализм» члены органов управления и работники РНКО:

- Соблюдают требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, профессиональных стандартов, внутренних документов РНКО.
- Обладают опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей, а также знаниями о международном опыте.
- Поддерживают собственный профессиональный опыт на необходимом уровне, развивают и совершенствуют профессиональные знания, компетенции и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей, участвуют в обучающих

мероприятиях, повышают уровень собственной квалификации, используют лучшие практики, выработанные мировыми системами финансовых рынков.

- Исполняют свои обязанности на высоком профессиональном уровне с должной тщательностью, осмотрительностью, аккуратностью, беспристрастностью, обоснованностью, в том числе при применении профессионального суждения.
- Применяют свои профессиональные знания и навыки в интересах РНКО и клиентов.
- Умеют отделять факты от суждений, принимают решения, осуществляют действия, предлагают финансовые продукты и услуги на основе всей имеющейся достоверной и подтвержденной информации.
- Используют ясные, точные и понятные формулировки при взаимодействии с другими организациями финансового рынка, клиентами и регулятором.
- Соблюдают принцип «Знай своего клиента» (принцип деятельности, связанный с идентификацией своего клиента, его деятельности, определением его риск-профиля, источника происхождения его денежных средств до проведения финансовых операций).
- Стремятся к технологическому развитию и внедрению лучших технологий для осуществления профессиональной деятельности.

4.4.3. Принцип законности деятельности

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

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

4.4.4. Принцип независимости

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

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

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

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

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

4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей

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

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

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

Работники РНКО 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 РНКО не допустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие или оскорбительные выражения, включая нецензурную лексику, жесты и формы поведения.

Работники РНКО 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 РНКО, а в конечном итоге репутацию РНКО в целом.

Все работники РНКО, 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 РНКО.

В РНКО 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 РНКО.

В РНКО 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 РНКО информирует об этом Председателя Правления, который предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или недопущения ее возникновения.

4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности РНКО

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

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

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

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

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 РНКО на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью РНКО, в том числе с использованием логотипа и (или) наименования РНКО, размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и (или) порочащие деловую репутацию РНКО, не допускать высказывания и взгляды, распространение которых даже в личном поле может иметь существенное негативное влияние на репутацию РНКО.

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

4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)

Работники РНКО 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 РНКО.

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

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

4.4.8. Принцип безопасности

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

В целях следования и соответствия принципу «Безопасность» РНКО:

Принимает все необходимые меры к обеспечению защиты и сохранности любых активов РНКО, переданных активов клиентов (не допускает хищения, уничтожения, несанкционированного доступа в отношении всех перечисленных активов).

- Выстраивает соответствующие системы внутреннего контроля и управления рисками с применением лучших практик.
- Не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, их денежных средств, иного имущества в проведение подозрительных операций, предположительно совершаемых в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения.
- Не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, их денежных средств, иного имущества в операции, связанные с мошенничеством, в том числе финансовым кибермошенничеством.
- Обеспечивает защиту охраняемой законодательством Российской Федерации информации.
- Встраивает соответствующие механизмы для формирования у клиентов и работников РНКО культуры финансовой кибербезопасности (совокупность методов и практик управления киберрисками, в том числе защиты от атак злоумышленников в отношении цифровых финансовых технологий).

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

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

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

Работники РНКО 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 РНКО – не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

При появлении клиента в зоне обслуживания работники РНКО должны принять меры к незамедлительному началу процесса обслуживания либо к уведомлению клиента о времени начала процесса обслуживания. При временном отсутствии работника РНКО (в случае визита клиента к конкретному работнику), работник или руководитель подразделения РНКО обязан организовать обслуживание клиента в отсутствие отсутствующего работника РНКО, 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 РНКО, которое обслуживало клиента.

4.4.10. Принцип справедливого отношения

РНКО обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам РНКО 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 РНКО.

РНКО обеспечивает равное и непредвзятое отношение к клиентам и их правам, устанавливая цены на предоставляемые финансовые продукты и услуги в условиях честной конкуренции и без злоупотребления доминирующим положением.

В целях следования и соответствия принципу «Справедливость» РНКО:

- Обеспечивает равное и непредвзятое отношение к клиентам, а также к их правам.
- Уважительно относится к клиентам независимо от их пола и индивидуальных, возрастных, этнических, культурных, социальных или иных особенностей, не допуская ущемления их чести и достоинства, а также психологического давления на них.
- Не допускает любые формы дискриминации в отношении различных категорий и групп клиентов, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также лиц пожилого возраста.
- Стремится к честному участию в конкуренции с другими организациями финансового рынка.

4.4.11. Принцип честности

РНКО, члены органов управления, работники, представители следуют заявленным ценностям и выполняют взятые на себя обязательства добросовестно и в полном объеме:

- Надлежащим образом выполняют договорные и добровольно взятые на себя обязательства по отношению к другим организациям финансового рынка, клиентам и Банку России в полном объеме и в установленный срок.
- Не допускают введения в заблуждение, избегают заведомо ложных, необоснованных предложений и заверений, не допускают злоупотребления слабой переговорной позицией, неосведомленностью клиента или его затруднительным положением.
- Противодействуют сомнительным практикам предоставления финансовых продуктов и услуг, недобросовестным моделям поведения членов органов управления и работников РНКО, в том числе в ходе личного общения с клиентами при предложении им финансовых продуктов и услуг.
- Следуют заявленным ценностям, миссии и стратегии в своей профессиональной деятельности.
- Признают свои ошибки, готовы возмещать убытки, причиненные ошибочными (недобросовестными, противоправными) действиями РНКО, членами их органов управления или работниками клиентам.

4.4.12. Принцип ответственности

РНКО применяет эффективные механизмы управления, распределения и обеспечения ответственности, в том числе социальной, а также контроля за результатами своей деятельности.

В целях следования и соответствия принципу «Ответственность» РНКО:

- Принимает на себя ответственность в случае нарушения (Председателем Правления, членами органов управления, работниками РНКО) законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России.
- Разрабатывает и применяет действенные и эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, а также применяют механизмы, препятствующие возникновению нарушений.
- Выявляет, управляет, предотвращает и раскрывает конфликт интересов в соответствии с применимым законодательством.
- Внедряет политики и осуществляет эффективные процедуры по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и действий членов органов управления и работников РНКО.
- Имеет в наличии финансовые, трудовые, информационные, технические и иные ресурсы, достаточные для обеспечения и поддержания долгосрочной финансовой устойчивости и непрерывности деятельности.
- Обеспечивает функционирование и совершенствуют систему корпоративного управления, адекватную характеру и масштабам деятельности РНКО, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы внутреннего контроля, системы управления рисками, системы вознаграждений, ограничивающей стимулы принятия рисков стимулами к управлению рисками.

Применяет системы мотивации, стимулирующие членов органов управления и работников РНКО соблюдать этические принципы и нормы профессиональной деятельности.

- Использует механизмы воздействия, в том числе дисциплинарного характера, на членов органов управления и работников РНКО, чьи действия (бездействия) нарушают либо противоречат этическим принципам и нормам профессиональной деятельности.
- Проводят мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности клиентов, включая финансовую киберграмотность (умения и навыки граждан в области безопасного пользования цифровыми финансовыми технологиями).
- Стремится к минимизации вредного воздействия на окружающую среду.

4.4.13. Принцип целостности

РНКО осуществляют действия, направленные на повышение общего уровня доверия к рынку, его эффективности и развитие культуры добросовестного поведения.

В целях следования и соответствия принципу «Целостность» РНКО:

- Содействует долгосрочному устойчивому развитию финансового рынка, повышению его эффективности и росту взаимного доверия между организациями финансового рынка, клиентами и Банком России, в том числе за счет препятствования совершению действий, влекущих реализацию репутационных рисков для финансового рынка в целом и РНКО в частности, соблюдению добросовестных практик рыночного поведения и конкуренции, а также своевременному информированию регулятора о таких действиях.
- Содействует развитию и поддержанию культуры добросовестного поведения.
- Содействует развитию культуры финансовой грамотности и финансовой кибербезопасности.
- Стремится к осуществлению деятельности, соответствующей стандартам ответственного ведения бизнеса¹.
- Содействует эффективному процессу справедливого рыночного ценообразования на предоставляемые финансовые продукты и услуги.
- Выстраивает отношения с регулятором на открытой, доверительной, кооперативной основе.

4.4.14. Принцип заботы²

Члены органов управления и работники РНКО действуют с учетом интересов клиентов (при наличии соответствующей информации об интересах клиента), проявляют к ним уважение, а также поддерживают высокое качество предоставляемых финансовых продуктов и услуг.

¹ Стремление к соответствию Международным стандартам ответственного ведения бизнеса (ОЭСР), Рекомендациям для российских компаний - официальный сайт Минэкономразвития России www.esopomy.gov.ru, Стандартам ответственного ведения бизнеса (ОВБ) - согласованы на международном уровне добровольные подходы к формированию устойчивых цепочек поставок и деятельности, основанной на уважении и соблюдении прав человека, положений трудового, налогового и антикоррупционного законодательства, экологических норм и интересов потребителей, Стандартам ОВБ, которые представляют собой методологию, позволяющую компаниям оценить и нивелировать эти риски путем перестройки внутренних процессов. Методология опирается на стандарты пяти международных организаций, в том числе на стандарты Международной организации труда, Международной организации по стандартизации, Глобальной инициативы по отчетности, ООН, "Группы двадцати", а также в большинстве своем на стандарты Организации экономического сотрудничества и развития по вопросам корпоративного управления, противодействия коррупции и др.

² В целях настоящего Кодекса под заботой подразумевается обеспечение уверенности клиента в здоровой конкуренции на рынках финансовых продуктов и услуг, основанных на высоких стандартах, и то, что РНКО нацелен на достижение хороших результатов для своих клиентов и обеспечение защиты их прав.

В целях следования и соответствия принципу «Забота» РНКО:

- Предоставляет финансовые продукты и услуги с учетом интересов клиентов, исключая техники манипулирования, уделяют клиента должное внимание.

- Оказывает помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с инвалидностью и иными маломобильными группами населения, а также лицами пожилого возраста финансового продукта и услуги наравне с иными лицами.

- Проявляет терпимость к разным уровням финансовой информированности и грамотности клиентов, выстраивает диалог с клиентом со скоростью подачи информации, используемой лексикой и примерами, которые будут ему доступны и понятны, при необходимости задает уточняющие вопросы, корректирует сообщение, адресованное клиенту.

- Создает действенную систему коммуникаций с клиентами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения третьих лиц, устанавливает порядок приема и регистрации обращений клиентов, подготовки и направления ответов на них.

- Выбирает каналы распространения финансовых продуктов и услуг, каналы, средства и формы коммуникации с клиентами, позволяющие прозрачно доводить информацию до сведения клиентов, в том числе из целевой клиентской группы.

- Выбирает каналы, средства и формы коммуникации с клиентами по доведению до них информации, способствующей формированию модели безопасного финансового поведения.

- Принимает решения на основе всестороннего изучения ситуаций, в которых могут оказаться клиенты, в том числе ситуаций, связанных с мошенническими действиями.

5. СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА

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

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

5.1.1. При оказании финансовых 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 расчетных операций, открытие счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной РНКО;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и установленным внутренними нормативными документами РНКО правилам в соответствии с регулирующими их профессиональными этическими нормами;
- правильно применять тарифы РНКО (взимать за предоставленные услуги плату соразмерно их объему, качеству и сложности);
- всегда обеспечивать наличие на рабочем месте работников РНКО 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.

5.1.2. При обеспечении конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в РНКО в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными документами РНКО и во исполнение письменных обязательств о неразглашении банковской и коммерческой тайн, о соблюдении режима конфиденциальности персональных данных, данных работником при приеме на работу в РНКО;
- 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.

5.1.3. При информационном обеспечении:

- предоставлять клиентам по их запросам публикуемую отчетность, балансы, отчеты и иные материалы о деятельности РНКО в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- информировать клиентов об услугах, предоставляемых РНКО, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе РНКО (в том числе об изменении режима работы РНКО 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 РНКО на официальном сайте РНКО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.1.4. При рассмотрении жалоб и претензий:

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

- строго контролировать работу по рассмотрению и ответам на жалобы и претензии клиентов, не допускать случаев оставления претензий без ответа.

5.2. В отношениях с участниками РНКО обязан:

- обеспечивать равные права на реальное участие участников РНКО в управлении делами РНКО в соответствии с законодательством Российской Федерации и принципами корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников РНКО;

- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления РНКО, создавать условия для беспрепятственного доступа участников РНКО к информации о деятельности РНКО в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и учредительными документами РНКО.

5.3. В отношениях с деловыми партнерами РНКО обязана:

- 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 недостижения компромисса полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять вступившие в силу судебные решения.

5.4. В отношениях с государственными органами власти и управления РНКО обязана:

- 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.

5.5. В отношениях со своими работниками РНКО 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 РНКО 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 РНКО на рынке финансовых услуг, развитие его технологического, кадрового и инновационного потенциала;

- повышать личную заинтересованность работников РНКО в состоянии дел РНКО, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- строго выполнять обязательства перед работниками РНКО, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и трудовыми договорами;
- уважать право работников РНКО 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 РНКО.

5.6. Работники РНКО 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 РНКО, 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).

6. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

6.1. Контроль соблюдения работниками РНКО положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений РНКО.

6.2. Участники РНКО, члены Совета директоров и Председатель Правления сообщают о фактах нарушений Кодекса Председателю Совета директоров, а сотрудники РНКО и иные заинтересованные лица – Председателю Правления либо заместителю Председателя Правления.

6.3. Для проверки соблюдения органами управления РНКО и работниками РНКО принципов корпоративной этики, в том числе в части проверки достаточности реализуемых РНКО мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, Служба внутреннего контроля совместно со Службой

управления рисков РНКО организывает проведение анонимных опросов работников РНКО по вопросам соблюдения корпоративной (профессиональной) этики.

6.3.1. Перечень вопросов для проведения опроса разрабатывается Службой внутреннего контроля совместно со Службой управления рисками при участии руководителей структурных подразделений РНКО.

6.3.2. Служба внутреннего контроля совместно со Службой управления риска проводит обработку результатов опроса и представляет отчет о результатах опроса на рассмотрение Правления РНКО, а также передает информацию в СВА для включения в отчет об оценке состояния корпоративного управления для информирования Совета директоров РНКО.

6.4. 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 РНКО прав клиентов.

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

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

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

6.6. Работники, клиенты и деловые партнеры РНКО могут направлять информацию о ситуациях, свидетельствующих об отступлении РНКО, его работников, членов органов управления, представителей, от принципов добросовестного поведения на финансовом рынке на электронный почтовый ящик: HotLine@finpilot.su

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

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

7.2. Члены Совета директоров, Председатель Правления и сотрудники РНКО несут ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг, с деловыми партнерами и достаточность реализуемых РНКО мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг и в отношении деловых партнеров.

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

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

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящий Кодекс, а также изменения и дополнения к нему, утверждаются Советом директоров РНКО.

8.2. 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.

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

8.4. В целях доведения информации о применении в деятельности РНКО принципов корпоративной этики до сведения клиентов, деловых партнеров текст Кодекса размещается на официальном сайте РНКО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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