

УТВЕРЖДЕНО
Правлением
НКО «Платежи и Расчеты» (АО)
(Протокол б/н от «07» июля 2020 г.)

**Кодекс этических принципов
Небанковской кредитной организации
«Платежи и Расчеты» (акционерное общество)
(НКО «Платежи и Расчеты» (АО))**

В Небанковской кредитной организации «Платежи и Расчеты» (акционерное общество) (НКО «Платежи и Расчеты» (АО)) разработан Кодекс этических принципов (далее – Кодекс), который является актом саморегулирования деятельности НКО «Платежи и Расчеты» (АО) (далее – НКО) на основе норм деловой этики, Кодекса этических принципов банковского дела, одобренного XII съездом Ассоциации российских банков.

Кодекс этических принципов сотрудников НКО разработан в целях установления этических норм и правил служебного поведения сотрудников НКО для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей, а также содействия укреплению авторитета сотрудников НКО, доверия граждан к НКО и обеспечения единых норм поведения сотрудников НКО.

НКО признает, что развитие отечественной банковской системы, повышение ее престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела зависят от деятельности каждой кредитной организации, что делает необходимым всемерное использование для достижения поставленных целей этических норм и принципов как одного из важнейших, наряду с нормами права, средств саморегулирования деятельности российского банковского сообщества.

**1. Свою профессиональную деятельность НКО осуществляет на
основе:**

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед, гражданами 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 надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;

- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности, предания гласности фактов нарушений положений Кодекса в порядке, предусмотренном Кодексом;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным действиям в сфере банковского дела;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2. В своей деятельности НКО исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаяев делового оборота;
- 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 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. НКО в отношениях с клиентами считает себя обязанной:

1) По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом 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 помошь 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;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и Кодексу этических принципов банковского дела;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

2) По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключающую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;
- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности НКО в порядке, предусмотренном законодательством;
- 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 законодательством.

3) 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.

4) 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 устраниению последствий допущенных нарушений и упущений.

4. НКО в отношениях со своими акционерами считает себя обязанной:

- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров в управлении делами НКО в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- не допускать какого - либо ущемления прав и законных интересов акционеров, прежде всего миноритарных держателей акций (долей в уставном капитале);
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления НКО, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности НКО в порядке, предусмотренном законодательством.

5. НКО при осуществлении своей деятельности считает себя обязанной:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии; не допускать необоснованной критики их деятельности;
- строго руководствоватьсяся 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 относится 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.

6. НКО в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанной:

- 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;
- 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.

7. НКО в отношениях со своими работниками считает себя обязанной:

- 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, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- стимулирует эффективное взаимодействие и информационный обмен между подразделениями, сотрудниками организации;
- 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.

8. Процедуры контроля за соблюдением этических принципов и нормы ответственности за не соблюдение:

8.1. Исполнение правил, рекомендаций, требований и положений настоящего Кодекса является обязательным для каждого сотрудника;

8.2. Контроль за соблюдением сотрудниками правил и процедур, предусмотренных настоящим Кодексом, возлагается на руководителей подразделений кредитной организации;

8.3. Осуществление контроля предусматривает:

- отслеживание на основании имеющейся информации сделок и иных операций, которые вызывают конфликт интересов;
- осуществление служебных проверок по фактам нарушений сотрудниками положений настоящего Кодекса;
- соблюдение конфиденциальности полученной информации;
- иные действия, направленные на обеспечение контроля соблюдения положений настоящего Кодекса.

8.4. Соблюдение сотрудниками НКО положений настоящего Кодекса может учитываться при формировании кадрового резерва НКО для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

8.5. Каждый сотрудник НКО должен сообщать о любых известных ему случаях совершенного или возможного нарушения требований настоящего Кодекса Председателю Правления НКО или своему непосредственному руководителю. НКО гарантирует сотруднику анонимность и ненаказуемость такого обращения.

8.6. НКО гарантирует внимательное, объективное и компетентное рассмотрение поступивших обращений. Никакие меры не будут применены к сотруднику без проведения должного служебного расследования и установления вины в совершении правонарушения.

8.7. НКО обеспечивает обучение сотрудников требованиям настоящего Кодекса в рамках программы адаптации новых сотрудников. Обучение организуется руководством Компании.

8.8. За нарушение настоящего Кодекса сотрудник может быть привлечен к дисциплинарной ответственности (ст. 192 ТК РФ, Письмо Минтруда России от 16.09.2016 N 14-2/В-888).