

Небанковская кредитная организация "Истина" (Акционерное Общество)  
НКО "Истина" (АО)

**УТВЕРЖДЕН**

**Советом директоров  
НКО "Истина" (АО)  
(протокол от 20 ноября 2023 г.  
№16)**

**КОДЕКС  
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ  
НКО "ИСТИНА" (АО)**

**г. Москва, 2023г.**

## Содержание

<b>1. Общие положения .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Миссия НКО.....</b>	<b>4</b>
<b>3. основополагающие корпоративные ценности НКО.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Взаимоотношения с клиентами.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Взаимоотношения с акционерами .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Взаимоотношения с деловыми партнерами .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Взаимоотношения с государственными органами власти .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Взаимоотношения с конкурентами.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Взаимоотношения НКО с работниками.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Основные принципы служебной этики, правила служебного поведения и этические правила, которыми должен руководствоваться сотрудник НКО.....</b>	<b>9</b>
<b>11. Профилактика корпоративных конфликтов.....</b>	<b>17</b>
<b>12. Контроль за соблюдением положений кодекса корпоративной этики сотрудниками НКО и применяемые к ним меры ответственности.....</b>	<b>18</b>
<b>13. Заключительные положения .....</b>	<b>19</b>

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики (далее - Кодекс) НКО "Истина" (АО) (далее - НКО) является внутренним нормативным документом НКО и актом саморегулирования его деятельности на основе норм деловой этики и одновременно частью единой системы нравственного и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации и представляет собой свод принципов, норм и правил внутрикорпоративного поведения, социальной ответственности и других вопросов деловой этики, принятых для работников НКО, а также органов его управления и контроля.

1.2. Установленные настоящим Кодексом этические принципы и нормы, являются обязательными в своей практической и профессиональной деятельности для органов управления и сотрудников НКО.

1.3. Профессиональную деятельность НКО составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и управления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, их ассоциациями, профсоюзами и иными объединениями, а также с акционерами и сотрудниками НКО, возникающих в процессе осуществления НКО своей уставной деятельности.

1.4. Настоящий Кодекс должен способствовать принятию управленческих решений или действий органов управления и сотрудников НКО, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации, обычаям делового оборота и высоким стандартам общепринятых в деловой практике этических принципов, выполнение которых служит залогом высокого профессионализма и дополнительной гарантией надежности НКО.

1.4.1. Целями Кодекса являются создание устойчивой корпоративной культуры и системы корпоративных ценностей, подтверждение неизменной готовности НКО следовать высоким стандартам делового поведения, в том числе:

- Повышение и защита деловой репутации НКО;
- Регламентация и упорядочение корпоративного поведения работников НКО в сложных и неоднозначных ситуациях с точки зрения соблюдения принципов этики, честности и добросовестности;
- Повышение уровня корпоративной культуры.

1.4.2. Основными задачами Кодекса являются:

- Содействие достижению стратегических целей НКО;
- Конструктивный диалог с банками партнерами, физическими и юридическими лицами, государственными и муниципальными органами, а также органами, осуществляющими надзор и контроль за ее деятельностью;
- Понимание и применений внутрикорпоративных этических норм сотрудниками в ежедневной деятельности;
- Предотвращение конфликта интересов, а также их эффективное разрешение в случае возникновения;
- Быстрая адаптация новых работников к рабочему процессу и условиям труда в НКО.

1.5. Положения Кодекса должны быть понятны и ясны для всех работников НКО, однако, Кодекс не может предоставить исчерпывающего регулирования всех вопросов, касающихся этики корпоративного поведения, которые могут возникнуть в НКО.

1.6. Под положения Кодекса подпадают любые деяния (действия и/или бездействие) органов управления, работников и акционеров НКО, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач НКО.

1.7. В целях доведения до сведения кредиторов, вкладчиков, иных клиентов НКО, а также заинтересованных лиц информации о применении в деятельности НКО принципов и норм профессиональной этики Кодекс корпоративной этики размещается на сайте НКО.

1.8. В случае если какой-либо вопрос не урегулирован Кодексом, а также при возникновении спорных ситуаций, когда у работника появляются вопросы или сомнения в отношении корректности его действий, действий его коллег или правильного понимания положений настоящего Кодекса, ему следует обратиться к своему непосредственному руководителю или руководителю Службы внутреннего контроля.

## **2. Миссия НКО.**

2.1. Миссия НКО – предоставление высококачественного сервиса предприятиям и организациям Государственной корпорации по космической деятельности "Роскосмос" (далее - Госкорпорация "Роскосмос").

2.2. НКО осуществляет свою деятельность, обслуживая предприятия реального сектора экономики. Миссия, цель, задачи и направления деятельности НКО согласованы с общим курсом стратегии развития

предприятий Госкорпорации "Роскосмос".

2.3. НКО в своей деятельности руководствуется следующими принципами:

- открытость;
- универсальность, профессионализм, добросовестность, честность;
- ориентация на потребности клиентов и партнеров.

### **3. Основополагающие корпоративные ценности НКО.**

#### **3.1. Основные корпоративные ценности НКО:**

3.1.1. Законность. Сотрудники НКО будут неукоснительно соблюдать законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России, общепризнанные принципы и нормы международного права.

3.1.2. Профессионализм. Сотрудники НКО будут исполнять свои трудовые обязанности качественно и добросовестно, стремясь к постоянному профессиональному совершенствованию, находясь в постоянном поиске наилучших средств, методов и форм деятельности для обеспечения более эффективной работы НКО.

3.1.3. Развитие. Руководители и сотрудники НКО будут постоянно стремиться к повышению качества работы НКО, эффективности бизнес-процессов, внедрению новых технологий. Это означает, что в НКО будет поддерживаться постоянное стремление к личностному самосовершенствованию, повышению квалификации и профессиональному росту сотрудников.

3.1.4. Корпоративность. Свои отношения с коллегами сотрудники НКО будут строить на основе взаимопонимания, доверия, корпоративной солидарности и взаимопомощи, обмениваясь с коллегами практическим опытом и профессиональными знаниями.

3.1.5. Открытость. НКО планирует проводить политику максимальной открытости и прозрачности деятельности для акционера, клиентов, органов государственной и муниципальной власти, сотрудников, при этом соблюдая применимые режимы конфиденциальности информации.

3.1.6. Безопасность. Сотрудники НКО в пределах своих полномочий будут предпринимать все меры, необходимые для предотвращения любых противоправных действий в отношении НКО, ее акционера, сотрудников, клиентов и деловых партнеров. НКО будет принимать все меры по обеспечению безопасности деятельности своих сотрудников при

исполнении ими служебных обязанностей.

3.1.7. Ответственность. НКО будет нести ответственность перед своим акционером (акционерами) за результаты деятельности, перед клиентами - за надежность и качество банковских услуг, перед деловыми партнерами - за надлежащее исполнение своих обязательств, перед государством - за вклад в развитие экономики Российской Федерации, перед обществом и сотрудниками - за уважение личности, ее прав и свобод.

3.2. В своей деятельности НКО придерживается стандартов осуществления профессиональной деятельности, устанавливаемых для кредитных организаций, членов их органов управления и служащих, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами.

#### **4. Взаимоотношения с клиентами**

4.1. НКО в отношении с клиентами считает себя обязанным:

4.1.1. Действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто.

4.1.2. Оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента.

4.1.3. Осуществлять на высоком качественном уровне расчетные операции, открывать банковские счета, оказывать другие услуги, предусмотренные лицензиями, выданными НКО в установленном порядке.

4.1.4. Обеспечивать своевременное и качественное обслуживание.

4.1.5. Взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему и сложности, устанавливать тарифные ставки по расчетному обслуживанию для обеспечения конкурентоспособности услуг НКО.

4.1.6. Гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству РФ, внутренним документам НКО и настоящему Кодексу.

4.1.7. Информировать клиентов по их запросам и по своей инициативе об услугах, предоставляемых НКО, об условиях пользования ими, об изменениях в работе НКО, затрагивающих интересы клиента, и другим вопросам, возникающим у клиентов за исключением случаев, когда такое информирование прямо запрещено законодательством Российской Федерации.

4.1.8. Применять надлежащие меры защиты с целью обеспечения

конфиденциальности сведений, ставших известными НКО при оказании услуг клиентам.

4.1.9. Сохранять тайну операций по счетам клиента, не раскрывать ее за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

4.1.10. Внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес НКО.

4.1.11. При необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления, рассмотрения и удовлетворения жалоб и претензий.

4.2. Работники НКО в отношениях с клиентами считают себя обязанными:

4.2.1. Предпринимать все доступные меры для минимизации рисков клиентов или деловых партнеров.

4.2.2. Осуществлять обслуживание клиентов, деловых партнеров в соответствии с законодательством РФ, внутренними документами НКО.

4.2.3. Не разглашать информацию об операциях и счетах клиентов и деловых партнеров, а также иных сведений о них, в том числе сведений ограниченного доступа, если раскрытие такой информации прямо не предусмотрено законодательством РФ.

4.2.4. Не принимать (не передавать третьим лицам) подарки в любой форме от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, если их получение или передача может создать конфликт личных и корпоративных интересов.

4.2.5. Не принимать ответственных решений, если уровень профессиональной компетенции недостаточен. Любые рекомендации и предложения разрабатывать только после тщательного анализа рассматриваемой проблемы и всех имеющихся по данному вопросу данных.

## **5. Взаимоотношения с акционерами.**

НКО в отношениях со своими акционерами считает себя обязанным:

5.1. Обеспечивать реальное равное участие акционеров в управлении делами НКО, прежде всего в принятии ключевых решений, на основе принципов корпоративного управления.

5.2. Не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров.

5.3. Добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления НКО, создать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности НКО.

## **6. Взаимоотношения с деловыми партнерами.**

НКО в отношениях с деловыми партнерами считает себя обязанным:

6.1. Строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии и уважении.

6.2. Полностью и своевременно выполнять обязательства, вытекающие из деловых отношений или обусловленных ими, а также судебные решения в случае возникновения споров, гарантировать их соответствие действующему законодательству и высокое качество выполнения.

6.3. Отдавать при переговорах приоритет поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

## **7. Взаимоотношения с государственными органами власти.**

НКО в отношениях с государственными органами власти считает себя обязанным:

7.1. Строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации.

7.2. Полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанные на нормах действующего законодательства, руководствуясь при этом не только нормативными предписаниями, но и чувством долга.

7.3. Исключить чьи-либо попытки влияния на решения государственных органов с использованием подкупа, обмана и других противозаконных или безнравственных способов, или средств.

7.4. Предавать гласности факты незаконных или безнравственных требований, или действий государственных органов, активно противодействовать им с использованием юридических процедур и (или) возможностей средств массовой информации.

## **8. Взаимоотношения с конкурентами.**

8.1. НКО поддерживает свободную конкуренцию и проводит справедливую и открытую политику в отношении конкурентов, основанную на принципах честности и взаимного уважения.

8.2. НКО не осуществляет деятельность, основанную на недобросовестной конкуренции и противоречащую антимонопольному законодательству РФ.

8.3. При возникновении споров и разногласий во взаимоотношениях

с конкурентами НКО отдает предпочтение переговорной деятельности и поиску компромисса.

## **9. Взаимоотношения НКО с работниками.**

9.1. Отношения с работниками НКО строит на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и исполнения взаимных обязательств.

9.2. НКО не допускает политической, религиозной, национальной или иной дискриминации по отношению к работникам.

9.3. НКО прилагает максимум усилий, направленных на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работника НКО.

9.4. НКО создает все необходимые условия для профессионального и карьерного роста работников.

9.5. НКО повышает личную заинтересованность работников в состоянии дел в НКО, в том числе, путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления.

9.6. НКО строго выполняет обязательства перед работниками, предусмотренные законодательством РФ, внутренними документами НКО и трудовыми договорами.

9.7. НКО не возражает против участия своих работников в общественной деятельности при условии отсутствия ее негативного влияния на НКО, а также на выполнение работниками своих должностных обязанностей.

## **10. Основные принципы служебной этики, правила служебного поведения и этические правила, которыми должен руководствоваться сотрудник НКО.**

### **10.1. Основные принципы служебной этики сотрудника НКО.**

Сотрудник НКО в своей повседневной служебной деятельности должен следовать следующим основным принципам служебной этики:

- исполнение должностных обязанностей добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы НКО;

- противодействие проявлениям коррупции в НКО и принятие мер по ее профилактике;

- осуществление служебной деятельности в пределах полномочий НКО и в их интересах;

- независимость сотрудника при исполнении им служебных обязанностей от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций.

## **10.2. Основные правила служебного поведения сотрудника НКО.**

### **10.2.1. Сотрудник НКО должен:**

- не допускать нарушений требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, правовых актов НКО, исходя из политической или экономической целесообразности, по личным либо иным мотивам;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на его служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений, профессиональных и социальных групп и организаций;

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

- обеспечивать эффективное расходование финансовых средств, материально-технических и иных ресурсов НКО, находящихся в сфере его ответственности;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами, должностными лицами и коллегами;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- уважительно относиться к профессиональной деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о деятельности НКО; воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности НКО, Госкорпорации "Роскосмос" и ее аффилированных лиц, если это не входит в должностные обязанности работника; соблюдать установленные в НКО правила публичных выступлений и предоставления третьим лицам,

включая средства массовой информации, информации о деятельности НКО Госкорпорации "Роскосмос" и ее аффилированных лиц;

- воздерживаться в публичных выступлениях и публикациях, в том числе в средствах массовой информации, от обозначения стоимости в иностранной валюте (условных денежных единицах) на территории Российской Федерации товаров, работ, услуг и иных объектов гражданских прав, цены сделок (сумм контрактов) между резидентами Российской Федерации, показателей бюджетов всех уровней бюджетной системы Российской Федерации, размеров государственных и муниципальных заимствований, государственного и муниципального долга, за исключением случаев, когда это необходимо для точной передачи сведений либо предусмотрено законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, обычаями делового оборота;

- принимать меры по обеспечению защиты служебной и иной информации ограниченного распространения.

10.2.2. В целях противодействия проявлениям коррупции в НКО сотрудник НКО обязан:

- следовать установленным федеральными законами и внутренними документами НКО ограничениям, запретам и обязанностям, а также условиям заключенного с ним трудового договора;

- исключать действия, которые могут быть квалифицированы как подкуп должностных лиц, а также действия, связанные с возможностью приобретения материальной или извлечения иной выгоды либо с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению своих должностных обязанностей;

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов; не допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов; заявить о наличии или возможности наличия у него личной заинтересованности, которая влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей;

- в необходимых случаях представлять сведения о своих доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, а также сведения о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах

имущественного характера своих супруги (супруга) и несовершеннолетних детей.

10.2.3. Сотрудник НКО, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам НКО (далее – руководитель и подчиненные работники соответственно), должен:

- быть для подчиненных работников образцом профессионализма и безупречной репутации;

- способствовать формированию в НКО благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

- принимать в рамках своих полномочий меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов в действиях подчиненных работников;

- принимать меры по предупреждению коррупции, в том числе меры к тому, чтобы подчиненные и иные работники не допускали коррупционно-опасного поведения;

- не допускать случаев принуждения либо склонения подчиненных и иных работников к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

Сотрудник НКО несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за действия или бездействие подчиненных работников, нарушающих принципы этики и правила служебного поведения, если он не принял меры по недопущению таких действий или бездействия.

### **10.3. Этические правила, которыми должен руководствоваться сотрудник НКО.**

10.3.1. При исполнении должностных обязанностей сотруднику НКО следует воздерживаться:

- от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений, физических или физиологических особенностей;

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

#### 10.3.2. Сотрудник НКО призван:

- своим служебным поведением способствовать установлению в трудовом коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества;

- быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным, проявлять терпимость в общении с коллегами, должностными лицами и гражданами;

- соответствовать по внешнему виду общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность, опрятность, отсутствие экстравагантности.

10.3.3. Уведомление должностных лиц НКО, членов Совета директоров НКО, органов прокуратуры Российской Федерации или других государственных органов о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений является моральным долгом сотрудника НКО, за исключением случаев, когда по данным фактам проведена или проводится проверка.

### **10.4. Требования к рабочему месту сотрудника НКО.**

10.4.1. Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, папки.

10.4.2. Поверхность стола должна быть освобождена от бумаг, с которыми сотрудник в данный момент не работает.

10.4.3. Рабочие папки должны быть размещены на полках и организован удобный доступ к ним.

10.4.4. На рабочем месте недопустимы посторонние предметы, не относящиеся к деятельности НКО.

10.4.5. Исключается принятие алкоголя или наркотических препаратов в рабочее время, а также курение на рабочем месте, в помещениях НКО.

### **10.5. Основные правила для работника НКО при работе с Клиентами.**

10.5.1. В общении с партнерами и клиентами работник НКО должен проявлять вежливость, уважение, терпимость и предупредительность. Дружелюбие и любезность помогают составить благоприятное впечатление о НКО.

10.5.2. Важнейшим элементом общения является умение вести

диалог. Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях. Не рекомендуется употребление таких выражений, как: "Я не знаю", "Я за это не отвечаю", "Мы не можем этого сделать", "Вы должны", "Мне никто не говорил", "Это было еще до меня", "Первый раз слышу", "Звонил, но не дозвонился", "Собирался, но не успел", "Не помню", поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к НКО.

10.5.3. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников. Устные просьбы и предложения должны рассматриваться немедленно. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, клиенту должны быть принесены извинения и представлены условия и срок для рассмотрения вопроса.

10.5.4. Работая с клиентами, работник НКО обязан оперативно разрешать все возникающие сложные ситуации. В случаях, когда желания клиентов не согласуются с требованиями инструкций и работник НКО не может самостоятельно принять решение, он должен связаться с непосредственным руководителем и с его помощью оперативно решить вопрос. Если решение вопроса находится вне компетенции непосредственного руководителя, то оно должно приниматься вышестоящим руководителем.

10.5.5. Работники НКО при осуществлении операций по обслуживанию клиентов обязаны соблюдать следующие принципы:

**Принцип ориентации на клиента.** Ориентация на нужды и запросы клиента и оперативное реагирование на них, в том числе информирование структурных подразделений НКО о необходимости разработки новых услуг для клиента.

**Принцип добросовестности.** Вести все операции в интересах своих клиентов профессионально и добросовестно, обеспечивая выполнение поручений клиента наилучшим образом, в возможно более короткие сроки и по лучшей цене.

**Принцип индивидуальности обслуживания.** Необходимо индивидуально подходить к каждому клиенту, особое уважение проявлять к людям старшего возраста, дорожить временем деловых людей, но поддерживать разговор, если клиент к этому расположен, не отнимая время других клиентов.

**Принцип содействия клиенту.** Своевременное и полное

информирование клиента об изменениях, улучшениях и возможностях системы обслуживания в НКО. Представление предложений и возможных вариантов обслуживания (профессиональное консультирование). Передача клиента по "цепочке", но не по "кругу". Обеспечение полноты и доступности информации для клиента в объеме и составе, определяемом НКО для обслуживания клиента, с учетом интересов НКО.

**Принцип качества.** Ответственность перед клиентом за качество предоставляемых услуг. То есть скорость и точность операций (клиента необходимо обслужить быстро, но без ошибок, так как клиент не должен ждать из-за медлительности и невнимательности обслуживающего его работника, а также надежность и обоюдная выгодность сделок для клиента и НКО.

**Принцип конфиденциальности.** Честность, порядочность и законность действий при оказании услуг клиентам. Гарантия сохранности банковской тайны, конфиденциальной информации о клиенте и его коммерческой тайне. Создание условий, обеспечивающих реализацию данного принципа.

**Принцип профессионализма.** Постоянное повышение своего профессионального мастерства и компетенции, помощь и наставничество менее опытным сотрудникам, чтобы не страдало качество обслуживания клиентов. Гибкое принятие решений. Конструктивные подходы к конфликтным ситуациям.

**Принцип командности.** Сотрудничество и взаимопомощь между сотрудниками подразделений при четком и последовательном выполнении инструкций. Обеспечение единого подхода к обслуживанию клиентов. Совокупность (баланс) общей и индивидуальной ответственности.

**Принцип рационального использования времени.** Отношение к времени, как к важнейшему ресурсу и неременному условию успеха НКО. Оптимизация планирования и расходования рабочего времени, в том числе с помощью компьютерных программ.

**Принцип деловой этики.** Знание норм делового этикета и культуры делового костюма, речи и манер. Точность и обязательность, соблюдение предварительных договоренностей и обещаний. Аккуратность рабочего места.

#### **10.6. Подарки и услуги.**

Сотруднику НКО следует:

10.6.1. Не добиваться получения прямо или косвенно и не принимать в связи с выполнением своих трудовых обязанностей вознаграждения от

юридических и физических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, выгоды, услуги, оплату развлечений, отдыха и иные вознаграждения), за исключением случаев получения подарков в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками, другими официальными мероприятиями и иных случаев, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, определяющими особенности правового положения и специфику трудовой деятельности работника.

10.6.2. Уведомлять НКО (Председателя Правления или лицо, его замещающее (далее – Руководитель НКО) и Службу внутреннего контроля) о получении подарка в связи с протокольными мероприятиями, служебными командировками, другими официальными мероприятиями и иных случаев, установленных федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, определяющими особенности правового положения и специфику трудовой деятельности работника, и передавать указанный подарок, стоимость которого превышает четыре тысячи рублей, в НКО для дальнейшего принятия решения о его использовании;

10.6.3. Незамедлительно отказаться от подарка и/или знака делового гостеприимства в случае сомнения в уместности подарка и/или знака делового гостеприимства, а также если подарок и/или знак делового гостеприимства противоречит требованиям действующего законодательства Российской Федерации, настоящей Политики;

10.6.4. Не допускать получение подарка от других лиц и организаций, в виде наличных или безналичных денежных средств (независимо от валюты), сертификатов на любые виды товаров и услуг, ценных бумаг, драгоценных металлов, драгоценных камней, а также выгод и услуг, в том числе оплаты развлечений, транспортных расходов, ссуд, скидок, предоставления в пользование имущества, в том числе жилья, и иных выгод;

10.6.5. В случае дарения подарков третьим лицам, в том числе в связи с официальными мероприятиями, учитывать положения нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих ограничения и запреты на получение подарков отдельными категориями лиц.

Подарки и/или знаки делового гостеприимства, которые работники НКО от имени НКО могут вручать и/или оказывать другим лицам и организациям должны соответствовать следующим критериям:

- быть прямо связанными с законными целями деятельности НКО;
- быть разумно обоснованными, соразмерными и не являться предметами роскоши;
- не представлять собой скрытое вознаграждение за услугу, действие/бездействие, попустительство, покровительство, предоставление прав, принятие определенного решения о сделке, соглашении, лицензии, разрешении и тому подобное или попытку оказать влияние на получателя с иной незаконной или неэтичной целью;
- не создавать риска, который может привести к потере деловой репутации для НКО, работников НКО и иных лиц.

## **11. Профилактика корпоративных конфликтов.**

11.1 Корпоративный конфликт – любые противоречия, разногласия или споры между органами управления НКО и его акционерами, либо разногласия и споры между акционерами, затрагивающие интересы НКО.

11.2 Эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает максимально полное и скорейшее выявление таких конфликтов, и четкую координацию действий всех органов НКО.

11.3 НКО принимает меры по определению своей позиции по существу конфликта в максимально короткие сроки, принимает соответствующее решение и доводит его до сведения акционеров.

11.4. Компетенция органов НКО по рассмотрению корпоративных конфликтов определяется в зависимости от принадлежности вопроса, являющегося предметом корпоративного конфликта к компетенции конкретного органа НКО.

В целях обеспечения объективности оценки корпоративного конфликта и создания условий для его эффективного урегулирования лица, чьи интересы конфликт затрагивает или может затронуть, не должны принимать участия в вынесении решения по этому конфликту:

- если конфликт на каком-либо этапе своего развития затрагивает или может затронуть интересы Председателя Правления или членов Правления НКО, то его урегулирование передается в Совет директоров НКО. Члены Совета директоров НКО, чьи интересы конфликт затрагивает или может затронуть, не должны участвовать в работе по разрешению этого конфликта;

- лицо, в силу своих полномочий в НКО обязанное участвовать в разрешении конфликтов, должно сообщить о том, что конфликт

затрагивает или может затронуть его интересы, немедленно, как только ему станет об этом известно.

11.5. Руководитель НКО осуществляет урегулирование конфликтов по всем вопросам, принятие решений по которым не отнесено к компетенции иных органов НКО, самостоятельно определяет порядок ведения работы по урегулированию корпоративных конфликтов.

11.6. Основной задачей НКО в процессе урегулирования корпоративного конфликта является поиск решения, являющегося законным, обоснованным, отвечающим интересам НКО.

11.7. При невозможности решения корпоративных конфликтов путем переговоров, они разрешаются строго в соответствии с законодательством РФ.

## **12. Контроль за соблюдением положений кодекса корпоративной этики сотрудниками НКО и применяемые к ним меры ответственности.**

12.1. До сведения клиентов и контрагентов НКО, а также заинтересованных лиц и сотрудников НКО доводится информация о применении в деятельности НКО принципов корпоративной этики посредством размещения Кодекса на сайте НКО.

12.2. Каждый сотрудник НКО несет персональную ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса, равно как и Руководитель НКО.

12.3. Руководители структурных подразделений НКО (в их отсутствие - лица, их замещающие), должны способствовать пониманию и осуществлять контроль за соблюдением положений настоящего Кодекса сотрудниками возглавляемых ими подразделений, докладывать о возникающих инцидентах руководителям, курирующим структурные подразделения по направлениям их деятельности. За нарушение настоящего Кодекса в отдельно взятых структурных подразделениях ответственность несут не только сотрудники НКО, их совершившие, но и их руководители, за исключением случаев, когда имеются доказательства того, что последние следовали настоящему Кодексу.

12.4. Контроль за соблюдением положений Кодекса руководителями структурных подразделений НКО осуществляется Председателем Правления, членами Правления НКО, курирующими соответствующие структурные подразделения НКО.

12.5. Контроль за соблюдением положений Кодекса членами

Правления осуществляется Председателем Правления НКО.

12.6. Контроль соблюдения положений Кодекса Председателем Правления НКО осуществляется Советом директоров НКО.

12.7. Для установления факта нарушения положений Кодекса в НКО может быть создана комиссия, состав которой определяется Приказом Руководителя НКО.

12.8. Нарушение сотрудником НКО положений Кодекса, образующее дисциплинарный проступок, влечет за собой применение к работнику дисциплинарного взыскания в случаях и в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и нормативными документами НКО.

При установлении обстоятельств, свидетельствующих о наличии в действиях (бездействии) сотрудника НКО признаков преступления или административного правонарушения, материалы об этом направляются в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

12.9. Если НКО в результате нарушения положений Кодекса причинен ущерб, то органы управления НКО решают возникший вопрос в порядке, установленном законодательством РФ.

### **13. Заключительные положения.**

13.1. Настоящий Кодекс утверждается Советом директоров НКО и вступает в силу в дату его утверждения, если иное не оговорено решением Совета директоров НКО.

13.2. Все сотрудники НКО должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под роспись при приёме на работу. Ознакомление сотрудника с Кодексом, подтверждается подписью и означает согласие сотрудника руководствоваться настоящим Кодексом при выполнении своих служебных обязанностей.

НКО выражает уверенность в том, что безусловное следование всеми работниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы НКО, поддерживает и укрепляет его имидж и репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами и партнерами.

13.3. Незнание работником положений настоящего Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные НКО корпоративные нормы и правила поведения.

13.4. При необходимости НКО пересматривает Кодекс в целом или в его отдельных частях. Все изменения и дополнения к Кодексу вступают в

силу после их утверждения в установленном порядке.

13.5. Внесение изменений в Кодекс может осуществляться по предложению Совета директоров НКО, Правления НКО, Председателя Правления НКО, Службы внутреннего аудита НКО, Службы внутреннего контроля НКО, Юридического отдела НКО.

Мероприятия по внесению изменений в Кодекс организует Служба внутреннего контроля НКО.

13.6. Оригинал настоящего внутреннего документа хранится в соответствии с установленным в НКО порядке.