

Утверждено приказом № 7 от 26.04.2023 г.

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
И СТАНДАРТОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАБОТНИКОВ ООО МКК «ЗА15МИНУТ»**

г. Новочебоксарск
2023г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики и стандартов профессионального поведения ООО МКК «За15минут» (далее – Общество) представляет собой свод норм поведения, обязательных для всех работников Общества, а также его контрагентов.

1.2. Цель Кодекса профессиональной этики и стандартов профессионального поведения (далее - "Кодекс") состоит в обеспечении:

- создания доверительной среды на российском финансовом рынке;
- соблюдения работниками Общества, контрагентами, как лицами, представляющими в общении с получателями ее финансовых услуг, контрагентами и другими лицами, высоких стандартов профессиональной этики, практики и квалификации, выполнении МФО своей социальной функции финансово-кредитной поддержки, повышения финансовой грамотности и финансовой культуры, ответственного поведения участников финансового рынка и получателей финансовых услуг;

1.3. Требования настоящего Кодекса не должны противоречить требованиям Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

1.4. В целях настоящего Кодекса используются следующие понятия:

«работник» - сотрудник Общества, который напрямую взаимодействует с получателем финансовых услуг, а также иные сотрудники Общества,

«конфиденциальная информация» - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации;

«контрагент» - лицо, с которым Общество заключило или планирует заключить гражданско-правовой договор;

«получатель финансовой услуги», «клиент» - физическое лицо обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

«финансовая услуга – услуга, оказываемая Обществом в виде выдачи микрозайма получателю финансовой услуги.

2. НОРМЫ ЭТИКИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ. МЕРЫ ИХ СОБЛЮДЕНИЯ

2.1. Работник должен соблюдать следующие основные принципы этики:

- а) честность;
- б) объективность;
- в) профессиональная компетентность и должная тщательность;
- г) конфиденциальность;
- д) профессиональное поведение;

2.2. С целью соблюдения принципов этики Работник обязан:

1) действовать добросовестно, в соответствии со своей компетенцией, осмотрительно, соблюдая нормы уважения и этики по отношению к обществу в целом, клиентам и потенциальным клиентам Общества, работодателю, коллегам, контрагентам;

2) ставить соблюдение норм профессиональной этики и интересы клиентов выше собственных интересов;

3) в процессе профессиональной деятельности (анализа, подготовки рекомендаций и решений, обслуживании клиентов и т.д.) действовать осмотрительно, руководствуясь беспристрастным профессиональным мнением;

4) исполнять и побуждать других исполнять свои обязанности с соблюдением профессиональных и этических норм, укрепляющих доверие к ним лично и профессии в целом;

5) содействовать поддержанию норм деловой этики в Обществе, в целом на рынке микрофинансирования в интересах получателей финансовых услуг и общества в целом;

б) поддерживать и повышать собственную профессиональную квалификацию, а также содействовать поддержанию и повышению профессионального уровня других специалистов в этой области.

2.3. Работник обязуется следующим образом применять стандарты этики и профессионального поведения:

2.3.1. ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

а) Работник должен знать и соблюдать все действующие законы, правила и постановления государственных и регулятивных органов, решения, внутренние нормативные документы и стандарты (Базовые и Внутренние) саморегулируемой организации, членом которой состоит Общество;

б) Работнику запрещается преднамеренно участвовать в действиях, нарушающих упомянутые законы, нормы и положения, оказывать содействие совершению подобных действий или быть вовлеченными в подобные действия;

в) в целях обеспечения независимости и объективности деятельности Работник обязан действовать добросовестно и разумно.

г) Работнику запрещается преднамеренно искажать факты, касающиеся финансового (в том числе инвестиционного) анализа, рекомендаций, решений или иных составляющих его профессиональной деятельности;

д) Работнику запрещается допускать случаи мошенничества, обмана или преднамеренного введения в заблуждение в рамках профессиональной деятельности, а также совершать действия, которые могут пагубно отразиться на его профессиональной репутации, добропорядочности и компетенции.

2.3.2. ЛОЯЛЬНОСТЬ К КЛИЕНТАМ

а) при оказании услуг клиентам Общества, взаимодействии с контрагентами Общества Работник обязан соблюдать принцип «знай своего клиента», с этой целью он обязан в рамках своей компетенции собирать справки о клиенте или потенциальном клиенте, его финансовом состоянии, наличии неисполненных обязательств и судебных решений, иных рисках и ограничениях финансового характера, а также регулярно обновлять информацию такого рода;

б) Работник обязан, прежде чем подписывать договор с клиентом об оказании ему финансовой услуги, удостовериться в том, что соответствующая финансовая услуга, соответствуют финансовому положению клиента, его целям и возможностям, изложенным в письменной форме, применимым ограничениям, и не создают неоправданных финансовых рисков для клиента;

в) Работник обязан обеспечивать конфиденциальность сведений о существующих, бывших и потенциальных клиента Общества, за исключением:

информации об осуществлении клиентом или потенциальным клиентом противозаконной деятельности;

информации, раскрытие которой требует законодательство;

информации, раскрываемой с разрешения клиента или потенциального клиента.

2.3.3. ОБЯЗАННОСТИ ПО ОТНОШЕНИЮ К ОБЩЕСТВУ

а) Работник обязан действовать в интересах Общества, соблюдать запреты на распространение конфиденциальной информации и избегать причинения имущественного ущерба Обществу или вреда ее деловой репутации;

б) Работник обязан прилагать соблюдать нормы законодательства, подзаконных нормативных документов, Базовых и Внутренних Стандартов саморегулируемой организации, членом которой состоит Общество, устава и внутренних нормативных документов Общества, а также прилагать разумные усилия для соблюдения этих норм привлекаемыми им к участию в деятельности Общества третьими лицами.

в) при подготовке аналитической информации Представитель обязан иметь подкрепленные необходимыми исследованиями и анализом рациональные адекватные обоснования решений.

2.3.4. ОБЯЗАННОСТИ ПО ПОДГОТОВКЕ ИНФОРМАЦИИ

При предоставлении клиентам и потенциальным клиентам информации о Обществе и рынке микрофинансирования, о ситуации на финансовом рынке в целом, Работник обязан:

- а) давать общий анализ ситуации, характеризовать происходящие процессы и тенденции;
- б) уведомлять клиентов и потенциальных клиентов о существенных ограничениях и рисках, связанных с получением займа или инвестированием;
- в) при проведении финансового анализа обращать внимание клиентов на различие между фактами и мнениями;
- г) документировать результаты анализа, свои рекомендации.

2.3.5. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Работник обязан достоверно и полно сообщать обо всех ситуациях, способных оказать существенное влияние на исполнение обязательств Общества и ее клиентов (контрагентов), обеспечивая однозначное, очевидное, четкое и понятное всем заинтересованным сторонам изложение подобных ситуаций;

2.4. Работник должен самостоятельно и обоснованно идентифицировать угрозы нарушения основных принципов этики, оценивать их и предпринимать разумные ответные действия в отношении таких угроз.

Работник вправе обсуждать сложившиеся обстоятельства с другими сотрудниками Общества.

Работник должен обладать навыками быстрого принятия правильного решения в сложившейся ситуации, умением четко выполнять свои обязанности при воздействии стресса.

Для предотвращения повторных угроз или усугубления их последствий Работник тщательно анализирует причины и условия, способствующие появлению угроз.

Работник может столкнуться с ситуациями, когда угрозы не могут быть устранены или сведены до приемлемого уровня, либо угроза слишком значима, либо надлежащие меры предосторожности по какой-либо причине неприменимы. В случае когда Работник не может предпринять надлежащие меры предосторожности, он должен отказаться от предоставления запрашиваемых у него профессиональных услуг или прекратить их предоставление, или в случае необходимости отказаться от выполнения задания (договора).

2.5. Типы угроз:

а) угрозы личной заинтересованности, которые могут возникнуть вследствие финансовых или других интересов Работник и ненадлежащим образом повлиять на его суждение или поведение;

б) угрозы самоконтроля, которые могут возникнуть в случаях, когда Работник при расчетах и/или формировании оценки в ходе выполнения текущего задания будет беспечливо полагаться на суждение, вынесенное ранее им самим, или иным Работником, или на оказанные ранее им или иным Работником услуги;

в) обнаружение Работником существенной ошибки при оценке результатов оказанных ранее услуг;

г) угрозы близкого знакомства, которые могут возникнуть в результате длительных и (или) тесных взаимоотношений с контрагентом, когда Работник сверх меры проникается его интересами или настроен во всем соглашаться с его действиями;

д) угрозы шантажа, которые могут возникнуть в случаях, когда с помощью угроз (реальных или воспринимаемых как таковые) Работнику пытаются помешать действовать объективно.

2.6. В тех случаях, когда Работник обнаруживает угрозы нарушения основных

принципов этики и, оценив их, понимает, что они превышают допустимый уровень, он должен определить, что необходимо предпринять для устранения угроз или сведения их до приемлемого уровня. Выполняя такие действия, Работник должен руководствоваться своим профессиональным суждением, анализируя, могло бы разумное и хорошо информированное третье лицо, взвесив конкретные факты и обстоятельства, известные Работнику в момент принятия решения, считать, что угрозы будут устранены или сведены до приемлемого уровня после принятия мер предосторожности и соблюдение основных принципов этики не подвергнется опасности.

2.7. Представитель может непреднамеренно нарушить какое-либо требование настоящего Кодекса. В зависимости от характера и значимости такое непреднамеренное нарушение может не представлять опасности для соблюдения основных принципов этики. Как только такое нарушение обнаруживается, оно должно быть исправлено, а также должны быть приняты необходимые меры предосторожности.

2.8. В тех случаях, когда Работник сталкивается с необычными обстоятельствами, в которых применение конкретного требования настоящего Кодекса привело бы к неадекватному результату или результату, не соответствующему общественным интересам, Работник может обратиться за консультацией к коллегам, к руководителям Общества или в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество. Отказ руководителя Общества Работнику в предоставлении консультации или незамедлительной помощи недопустим.

2.9. Меры предосторожности, которые могут устранить указанные угрозы или свести их до приемлемого уровня, подразделяются на:

- а) установленные нормативными правовыми актами и деловыми обычаями;
- б) обусловленные рабочей средой;
- в) дополнительно освоенные Работником профессиональные навыки.

2.10. Соблюдение принципа профессионального поведения обязывает Работника исполнять требования применимых нормативных правовых актов и избегать действий, о которых Работник знает или должен знать, что они могут дискредитировать деятельность Работника, или которые разумное и хорошо информированное стороннее лицо, взвесив все конкретные факты и обстоятельства, известные Работнику, вероятнее всего сочло бы негативно влияющими на репутацию Работника.

2.11. При реализации услуг Общества Работник не вправе:

- а) дискредитировать Общество;
- б) делать заявления, преувеличивающие спектр и (или) уровень услуг, которые может предоставить он или Общество;
- в) давать пренебрежительные отзывы о работе других Работниках или проводить необоснованные сравнения своей работы с работой других Работников;
- г) давать непроверенные, неподтвержденные сведения о работе и результатах других участников рынка;
- д) допускать применение форм ненадлежащей, в том числе недостоверной, неэтичной, агрессивной рекламы.

3. РАЗРЕШЕНИЕ ЭТИЧЕСКИХ КОНФЛИКТОВ

3.1. От Работника может потребоваться разрешить конфликт, возникающий из применения основных принципов этики (далее - "этический конфликт").

3.2. Приступая к формальному или неформальному процессу разрешения этического конфликта, Работник в качестве части такого процесса должен самостоятельно или совместно с другими лицами рассмотреть:

- а) уместные факты;
- б) имеющиеся этические проблемы;
- в) основные принципы этики, имеющие отношение к проблеме;

г) установленные внутренние процедуры;

д) альтернативные действия.

3.3. Рассмотрев указанные факторы, Работник должен определить соответствующий образ действий, совместимый с основными принципами этики, взвесив последствия каждого возможного образа действий. В случае если проблема остается неразрешенной, Работник должен проконсультироваться с руководителем Общества с целью получения помощи для разрешения этического конфликта.

3.4. В интересах Общества может быть осуществлено документирование проблемы, деталей любых обсуждений ее и принятых по ней решений.

3.5. В случае если этический конфликт не поддается разрешению, Работник может обратиться за профессиональным советом к коллегам или руководителям Общества, либо в саморегулируемую организацию, членом которой состоит Общество, или получить юридическую консультацию, не нарушая при этом конфиденциальность.

3.6. В случаях, когда все уместные возможности исчерпаны, а этический конфликт остается неразрешенным, Работник должен, если это возможно:

отказаться быть ассоциированным с предметом, ставшим причиной этого конфликта;

решить, следует ли в конкретных обстоятельствах отказаться от выполнения задания (договора) и покинуть Общество.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ДОГОВОРА С НОВЫМ КЛИЕНТОМ ОБЩЕСТВА

4.1. Прежде чем установить отношения с новым клиентом (контрагентом), Работник должен рассмотреть вопрос, может ли выбор этого клиента (контрагента) привести к возникновению угроз нарушения основных принципов этики:

4.1.1. Потенциальная угроза честности или профессиональному поведению может, например, возникнуть при наличии сомнительных характеристик личности или деятельности клиента (контрагента).

4.1.2. Сомнительными характеристиками являются, например: участие клиента (контрагента) в незаконной деятельности (легализация (отмывание) доходов, полученных преступным путем, коррупция, коммерческий подкуп); репутация непорядочного контрагента; сомнительная практика составления бухгалтерской (финансовой) отчетности.

4.1.3. Работник должен оценить значимость любых угроз нарушения основных принципов этики и по мере необходимости предпринять меры предосторожности для их устранения или сведения их до приемлемого уровня, в частности путем запросов клиенту (контрагенту) и (или) третьим лицам о деятельности клиента (контрагента), структуре собственности и др.

4.1.4. В случае если угрозы не могут быть сведены до приемлемого уровня путем принятия соответствующих мер предосторожности, Работник должен отказаться вступать в отношения с клиентом (контрагентом).

4.1.5. Приемлемость отношений с клиентом (контрагентом) целесообразно периодически пересматривать для возобновляемых заданий.

4.2. Приемлемость задания.

4.2.1. Принцип профессиональной компетентности и должной тщательности обязывает Работника предоставлять только такие услуги, которые соответствуют его компетентности.

4.2.2. Работник должен оценить значимость любых угроз нарушения основных принципов этики и по мере необходимости предпринять меры предосторожности для их устранения или сведения их до приемлемого уровня. Такими мерами предосторожности могут быть:

а) правильное понимание характера деятельности клиента (контрагента), сложности

совершаемых им операций, конкретных условий договора или планируемого сотрудничества;

б) знание и опыт в решении соответствующих вопросов (наличие компетенции);

в) привлечение к решению вопроса экспертов или других Работников, обладающих необходимой квалификацией;

д) соблюдение правил и процедур контроля качества;

е) принятие мер для снижения рисков недобросовестной конкуренции, недобросовестной или неразумной практики.

4.3. Конфликт интересов

4.3.1. Работник должен предпринимать разумные шаги для выявления обстоятельств, в которых может возникнуть конфликт интересов. Такие обстоятельства могут привести к возникновению угрозы нарушения основных принципов этики.

Угроза независимости поведения и объективности принимаемых Работником решений может возникнуть, в частности:

а) если Работник участвует в совместном бизнесе или аналогичной деятельности с основным конкурентом клиента;

б) если Работник оказывает услуги клиентам (взаимодействует с контрагентами), у которых существует конфликт интересов или спор, имеющие отношение к предмету услуг;

в) если выявляется родство Работника с получателем финансовой услуги (контрагентом), либо отношения власти и подчинения, либо иной факт, который может создавать риск заинтересованности Работника в совершении операции (сделки) с данным получателем финансовой услуги (контрагентом),

4.3.2. Работник обязан сообщить руководителю Общества о наличии конфликта интересов, в этом случае руководитель Общества решает вопрос о передаче финансовой услуги (подготовки и заключения договора, сопровождения сделки и т.п.) другому Работнику.

Если Работник не получил согласия на действия, вызывающие конфликт интересов или способные его вызвать, то Работник должен отказаться продолжать эти действия.

4.3.3. В зависимости от обстоятельств, создающих риск конфликта интересов, меры предосторожности обычно включают:

а) уведомление клиента (контрагента) о деловых интересах или деятельности, которые могут представлять конфликт интересов, и получение согласия клиента (контрагента) на действия в таких обстоятельствах;

б) уведомление всех соответствующих сторон о том, что Работник оказывает двум или более сторонам услуги, касающиеся предмета, который вызывает конфликт интересов этих сторон, и получение согласия всех этих сторон на продолжение таких действий;

в) уведомление клиента (контрагента) о том, что Работник при оказании запрашиваемых услуг работает для многих клиентов (контрагентов), и получение согласия на действия при таких обстоятельствах.

4.3.4. В случае, когда конфликт интересов создает угрозу нарушения одного или более основных принципов этики (например, объективности, конфиденциальности, профессионального поведения), которые нельзя с помощью мер предосторожности устранить или свести до приемлемого уровня, Работник должен вынести решение о невозможности принять такое задание или о необходимости прекратить выполнение одного или нескольких заданий, порождающих конфликт интересов.

4.3.5. Для снижения риска последующего оспаривания клиентом Общества (получателем финансовой услуги или финансового инструмента) цены услуги, Работник до заключения договора знакомит получателя финансовых услуг (финансовых инструментов) Общества с условиями их предоставления.

5. МОТИВАЦИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ К СОБЛЮДЕНИЮ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПОВ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ

5.1. Для повышения заинтересованности Работника в результатах деятельности его личной и Общества в целом используются различные методы премирования и депремирования.

На результат выбора метода премирования и депремирования Работника влияют:

- а) оценка существа выполняемой задачи и формата ожидаемого конечного результата, возможных долгосрочных позитивных и (или) негативных последствий;
- б) пределы изменения размера возможного вознаграждения;
- в) методика расчета вознаграждения;
- г) вероятность того, что итоги или результат задания будут оцениваться независимым третьим лицом.

6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ КОДЕКСА

6.1. Общество обеспечивает в офисах обслуживания клиентов и в сети Интернет раскрытие информации о присоединении работников, привлекаемых ею третьих лиц (агентов) к настоящему Кодексу.

6.2. В случае поступления информации от работников Общества, клиентов или контрагентов Общества, иных лиц о нарушении норм настоящего Кодекса каким либо Работником, руководитель Общества своим приказом назначает комиссию из числа работников Общества для проверки поступившей информации и назначает срок для представления результатов рассмотрения с обоснованием сделанных выводов.

6.3. Если комиссия подтверждает факт нарушения Работником норм настоящего Кодекса, она составляет Акт о выявленном нарушении, в котором излагаются обстоятельства нарушения. Акт представляется для ознакомления Работником, Работник письменно подтверждает факт ознакомления с Актом и подтверждает согласие со сделанными комиссией выводами или представляет письменные возражения. На основании Акта и письменных объяснений или возражений Работника составляется протокол о нарушении и приказ о применении к Работнику меры ответственности.

6.4. Работнику может быть вынесено замечание, представление о прекращении нарушения и исправлении его последствий.

В случае грубого нарушения норм настоящего Кодекса Работник может быть отстранен от выполнения своих функций в Обществе с соблюдением процедур, установленных для такого отстранения действующим законодательством, уставом Общества и заключенным трудовым договором с Работником.

7. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ В СИЛУ НАСТОЯЩЕГО КОДЕКСА.

7.1. Настоящий Кодекс вступает в действие со дня его утверждения генеральным директором Общества.

7.2. Положения Кодекса распространяются на Работников с момента их ознакомления с настоящим Кодексом и подписания документа о присоединении к Кодексу.