

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО МГКЛ «Мосгорломбард»

18-08 2020 года

КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий Кодекс является инструментом саморегулирования АО МГКЛ «Мосгорломбард» (далее – Общество) на базе правовых норм и норм деловой этики и призван быть важным звеном единой системы правового и нравственного обеспечения функционирования на финансовом рынке Российской Федерации.
- 1.2 Общество осуществляет свою профессиональную деятельность на основе полного соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательства России и международных правовых норм, финансовых стандартов отчетности, нормативных актов регулирующих органов на финансовом рынке, норм нравственности и обычаев делового оборота.
- 1.3 Положения Кодекса, являясь рекомендуемыми для исполнения, содержат стандарты наилучшей практики корпоративного поведения, которым следует Общество. Положений Кодекса должны придерживаться все сотрудники Общества.
- 1.4 Кодекс представляет собой часть более широкой, международной системы стандартов корпоративного поведения, определяющих основные нравственные нормы, добросовестное поведение, включая, справедливое отношение к клиентам, партнерам по бизнесу, прозрачность принятия решений, обеспечение профессиональной и этической ответственности должностных лиц нашей компании, расширение информационной открытости и развития этики.
- 1.5 Кодекс представляет собой свод рекомендаций. Применение Обществом положений Кодекса носит добровольный характер, основанный на стремлении повысить свою привлекательность для клиентов.
- 1.6 Выполнение Обществом положений Кодекса служит дополнительной гарантией и свидетельством нашего профессионализма, надежности и соответствия деятельности нашей компании законодательству Российской Федерации и принятым в обществе нормам нравственности.

2. Миссия компании

- 2.1 В своей деятельности Общество стремится достичь наивысших результатов в предоставлении и оказании качественных услуг и оперативности в работе с клиентами для их максимального удовлетворения. Мы неукоснительно соблюдаем законы, уважаем наших партнёров и их интересы. Высоко ценим имидж Общества и бережно его защищаем. Особую ценность представляют наши сотрудники, развитие способностей и благополучие которых является для Общества одной из важных задач.

3. Главные корпоративные ценности

- Развитие конкурентных преимуществ каждого вида услуг.
- Совершенствование знаний в области финансовых рынков.
- Корпоративная солидарность.
- Защита интересов и прав сотрудников.

- Справедливость и эффективность распределения корпоративных ресурсов, в том числе корпоративной прибыли.
- Социальное развитие.
- Корпоративное единство.

3.1 В Обществе особенно ценится:

- Уважение личных прав и интересов сотрудников, требований клиентов, условий взаимодействия, выдвигаемых деловыми партнёрами, обществом.
- Справедливость в принятии управленческих решений, в том числе, в случаях применения дисциплинарных взысканий в отношении сотрудников, а также создание равных условий для их профессионального роста.
- Честность в отношениях с коллегами и партнёрами.
- Эффективность в форме стабильного достижения максимальных результатов в нашей деятельности.
- Социальное партнёрство в решении важных общественно значимых задач.
- Ответственность за порученное дело, выполнение своих должностных обязанностей, принимаемые решения и их последствия.
- Доверие к сотрудникам, позволяющее делегировать полномочия и ответственность по принятию решений и их реализации.

4. Внутренние взаимоотношения

- 4.1 Общество ценит своих сотрудников — именно их деятельность является залогом его успеха — и ожидает от них высоких стандартов делового поведения.
- 4.2 Эффективная работа каждого сотрудника — залог высоких результатов работы Общества.
- 4.3 Основные принципы, которыми руководствуются все сотрудники — взаимное уважение, основанное на деловой этике, справедливость и честность в отношениях между членами коллектива. Не допускаются грубость, сквернословие, ущемление чести и достоинства других лиц, нанесение им морального вреда.
- 4.4 Мы уважаем личную свободу, права и достоинство человека, относимся друг к другу с доверием и предоставляем каждому равные возможности. Мы не допускаем любые формы дискриминации или притеснения на рабочем месте и поведение, которое рассматривалось бы как оскорбительное и неприемлемое большинством людей.
- 4.5 Общество всегда выполняет свои обязательства перед сотрудниками, а сотрудники соблюдают свои обязательства перед Компанией и друг перед другом.
- 4.6 Мы приветствуем лидерство как способность принимать решения на всех уровнях. Необходимые полномочия делегируются каждому сотруднику, от которого ожидается проявление личной ответственности за выполнение поставленных задач.

- 4.7 Мы ожидаем инициативы и максимального вклада каждого работника в решение задач, стоящих перед Обществом, и ценим командную работу.
- 4.8 Общество создает условия для профессионального развития сотрудников, направленные на повышение качества выполняемой работы и достижение поставленных целей.
- 4.9 Руководство Общества гарантирует равные возможности в области карьерного роста для всех работников, а также возможности самореализации.
- 4.10 Мы учитываем личные интересы работников и их ценностные приоритеты, уделяем внимание развитию потенциала работника.
- 4.11 При взаимодействии руководителей и подчинённых по рабочим вопросам недопустимы попытки давления с любой стороны, а также принятие решений, не соответствующих принципам справедливости и интересам Общества.
- 4.12 Взаимоотношения между руководителями и работниками Общества основаны на принципах долгосрочного сотрудничества, уважения и чёткого исполнения взаимных обязательств.
- 4.13 Работник и работодатель обязаны соблюдать в своей деятельности все условия трудового договора, положений, стандартов и других нормативных документов Общества.

5. Корпоративный стиль

- 5.1 Имидж Общества является важным инструментом для достижения общих целей и должен использоваться максимально эффективно.
- 5.2 Сотрудник Общества независимо от уровня, вида и способа общения должен быть вежлив, доброжелателен, отзывчив, проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны Клиентов, деловых партнёров и иных лиц. При этом терпимость сотрудника не должна быть в ущерб его чести и достоинству и ни в коей мере не должна повлиять на снижение репутации Общества.
- 5.3 Сотрудник Общества неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину.
- 5.4 Сотрудник Общества обязан соблюдать деловой и рабочий стиль в одежде, соответствующий имиджу Общества. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным. Общее правило для руководителей и специалистов — сдержанность и деловой стиль в одежде, важна умеренность, сочетаемость, строгость и гармоничность.

6. Этические нормы отношений между сотрудниками Общества

Этичны для всех сотрудников:

- профессиональная компетентность и качество выполняемой работы;
- открытость и честность при работе с коллегами;

- ориентация на конечный результат;
- удовлетворение требований клиентов в рамках полноты и качества услуг, предоставляемых Обществом;
- постоянное самообразование;
- умение взаимодействовать с руководством и коллегами;
- поддержка имиджа Общества, в том числе и в нерабочее время;
- наставничество, помощь молодым специалистам и новым сотрудникам в профессиональном становлении;
- стремление к карьерному росту и повышению своей квалификации.

Не этичны для всех сотрудников:

- некомпетентность и низкое качество работы;
- предоставление ложной информации коллегам и руководству;
- ограничение производственной информации для молодых специалистов и новых сотрудников;
- пренебрежение интересами Общества ради личных интересов и амбиций;
- интриги и провоцирование конфликтов в коллективе.

7. Использование ресурсов

- 7.1 Общество доверяет своим сотрудникам и предоставляет все необходимые ресурсы, которые рационально используются для достижения поставленных целей.
- 7.2 Мы приветствуем бережное отношение к имуществу и средствам Общества.
- 7.3 Мы не используем своё положение в Обществе, средства, информацию и её ресурсы в личных целях.
- 7.4 Мы стремимся рационально использовать своё рабочее время и время своих коллег, а также деловых партнёров.

8. Эффективность и прибыльность

- 8.1 Общество достигнет своей цели только при условии, когда каждый сотрудник будет трудиться эффективно.
- 8.2 Каждый сотрудник осуществляет свою деятельность в соответствии с интересами Общества, непосредственные руководители осуществляют постановку задач своим подчинённым.
- 8.3 Мы стремимся к последовательности в своих решениях и действиях.
- 8.4 Мы постоянно совершенствуем процессы и методы нашей работы, повышая производительность и эффективность труда.

- 8.5 Мы всегда готовы к переменам и новым требованиям финансового рынка.
- 8.6 Мы анализируем риски, связанные с нашей деятельностью, и постоянно минимизируем их.
- 8.7 Мы принимаем решения на основе проверенных данных и ожидаемой прибыли.

9. Отношения с клиентами, деловыми партнёрами, конкурентами

- 9.1 Мы всегда выполняем свои обязательства и ожидаем того же от своих партнёров. Мы стремимся к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству.
- 9.2 Мы обеспечиваем соблюдение всех действующих норм и правил предоставления услуг и выполнения принятых обязательств в отношении с клиентами.
- 9.3 Мы строим свою политику и методы работы в отношении с клиентами в соответствии с понятиями честности и справедливости, и не имеем целей, противоречащих интересам заемщиков.
- 9.4 Мы заинтересованы в устойчивом развитии Общества и финансового положения наших клиентов.
- 9.5 Мы ориентируемся на потребности клиентов и гарантируем высокое качество наших услуг, стабильность и предсказуемость.
- 9.6 Мы конкурируем честно и не используем неэтичные или несправедливые способы воздействия на наших партнёров или конкурентов и не допускаем их необоснованной критики.
- 9.7 Мы обязуемся в полной мере соблюдать законы и постановления, касающиеся борьбы с легализацией незаконно полученных денежных средств.
- 9.8 Мы ведем свою деятельность в соответствии с единой государственной политикой в сфере потребительского кредитования.
- 9.9 Сотрудники Операционного департамента, и в частности, оценщики и приемщики обособленных подразделений, непосредственно взаимодействующие с клиентами, должны досконально изучить предлагаемые Обществом финансовые продукты, прежде чем приступить к консультированию клиентов.
- 9.10 При телефонном или очном общении с клиентами, партнерами и другими посетителями офиса компании сотрудник обязательно придерживается следующих принципов:
- Доброжелательное приветствие с улыбкой,
 - Быть вежливым и приветливым в общении;
 - Не допускать повышенных тонов, смеха в общении;
 - В начале телефонного общения сотрудник всегда приветствует клиента, называет свое имя и фамилию и наименование Общества.

10. Отношения с органами государственной власти

- 10.1 Взаимодействуя с властями, бизнес Общества выступает в качестве равноправного партнера, избегая использования незаконных методов прямого и косвенного влияния на представителей всех ветвей власти.

- 10.2 Мы стремимся к построению и поддержанию здоровых, конструктивных и открытых, исключаящих конфликт интересов, взаимоотношений с государственными и муниципальными органами, и их представителями.
- 10.3 Мы своевременно и полностью платим налоги.
- 10.4 Мы предоставляем полные и достоверные данные о деятельности Общества.
- 10.5 В тех случаях, когда требуется раскрытие информации о деятельности Общества в различных отчётах и документах мы гарантируем точность, объективность, уместность, своевременность и достоверность данной информации.

11. Конфиденциальность и объективность

- 11.1 Конфиденциальность информации о клиенте и его финансовом положении, объективность в оценке событий и фактов являются важными составляющими деловой этики Общества. Мы не должны разглашать или распространять, в том числе в средствах массовой информации любые сведения о клиентах и партнерах, их финансовом состоянии без согласия другой стороны.

12. Заключительные положения

- 12.1 Настоящий Кодекс принимается Обществом в целях содействия выполнению нашей миссии и всемерному укреплению и расширению предоставляемых услуг.
- 12.2 Сотрудники несут ответственность за исполнение Кодекса, любые нарушения норм и правил деловой этики могут привести к потере доверия к сотруднику, с одной стороны, и к Обществу со стороны деловых партнёров, клиентов, государственных и муниципальных органов.
- 12.3 В соответствии с настоящим Кодексом должны формироваться, осуществляться и контролироваться корпоративные отношения и нормы поведения, решения и предписания, действия сотрудников и руководителей Общества.
- 12.4 Меры ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Кодекса, распорядительных документов, положений, стандартов и других нормативных документов устанавливаются руководством Общества в соответствии с компетенцией и действующим законодательством.



Прошито, пронумеровано
и скреплено печатью *З*
(*СМБ*) страниц

Генеральный директор
АО МГКЛ «Мосгорломбард»
А.А. Лазутин

