

Утверждено Приказом
Генерального директора
АО «ГУТА-Страхование»
от «20» февраля 2021 г. №4

**КОДЕКС
добросовестного поведения
Акционерного общества
«ГУТА-Страхование»**

МОСКВА, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....

Основные принципы

1. Принцип «ЧЕСТНОСТЬ».....
2. Принцип «СПРАВЕДЛИВОСТЬ».....
3. Принцип «ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ».....
4. Принцип «ЗАЩИТА».....
5. Принцип «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ».....
6. Принцип «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ».....
7. Принцип «ЦЕЛОСТНОСТЬ».....

Введение

Настоящий Кодекс добросовестного поведения Акционерного общества «ГУТА-Страхование» (далее - Кодекс) разработан в целях обеспечения соответствия деятельности Акционерного общества «ГУТА-Страхование» (далее - АО «ГУТА-Страхование») принципам добросовестного поведения.

В основу Кодекса положены разработанные Банком России «Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке».

Кодекс призван способствовать защите прав и интересов потребителей.

АО «ГУТА-Страхование» заявляет о своей приверженности следовать высоким стандартам добросовестного поведения.

Кодекс является базовым элементом системы продвижения деловых и этических (поведенческих) стандартов работников Компании.

Настоящий Кодекс регламентирует деятельность АО «ГУТА-Страхование», его работников, а также агентов (брокеров).

Понятие «потребители финансовых услуг» используется в соответствии с его определением, данным в Федеральном законе от 4 июня 2018 г. N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", а именно: «под потребителем финансовых услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Основные принципы добросовестного поведения

1. Принцип «ЧЕСТНОСТЬ»:

- добросовестное поведение компании, то есть поведение, ожидаемое от любой финансовой организации, учитывающего права и законные интересы другой стороны, содействующей ей в том числе в получении необходимой информации;
- открытая деятельность, соблюдение взятых на себя обязательств;
- выявление, предупреждение, предотвращение и раскрытие конфликтов интересов;
- недопущение введения в заблуждение, ложных, необоснованных предложений и заверений;
- выполнение неформальных договоренностей с другими финансовыми организациями и с потребителями с разумной степенью тщательности и осмотрительности;
- следование заявленной миссии и стратегии.

2. Принцип «СПРАВЕДЛИВОСТЬ»

- равное отношение к правам инвесторов и правам получателей финансовых (страховых) услуг;
- недопущение дискриминации потребителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, в любой форме;
- обеспечение равного и непривзятости отношения к потребителям.

3. Принцип «ТРАНСПАРЕНТНОСТЬ»

- обеспечение прозрачности своей деятельности, полное и своевременное раскрытие информации;
- предоставление достоверной информации другим финансовым организациям, потребителям и регулятору;
- недопущение искажения раскрываемой информации;
- наличие понятных и доступных потребителям (без дополнительных издержек для своевременного получения информации) правил предоставления финансовых услуг, правил и размера взимаемого финансовой организацией вознаграждения и дополнительных издержек;
- уведомление потребителей о рисках, связанных с деятельностью АО «ГУТА-Страхование»;
- выстраивание отношений с регулятором на открытой и доверительной основе, предоставление всей имеющейся у АО «ГУТА-Страхование» информации по запросу регулятора.

4. Принцип «ЗАЩИТА»

- обеспечение защиты охраняемой законом информации, в том числе конфиденциальной информации;
- организация приема и регистрации обращений потребителей, установление порядка подготовки и направления ответов на них;
- уважительное отношение к получателям финансовых (страховых) услуг, недопущение ущемления их чести и достоинства, угроз в адрес потребителей и их имущества, а также психологического давления на потребителей;
- оказание помощи и содействия в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями финансовой услуги наравне с иными лицами.

5. Принцип «ПРОФЕССИОНАЛИЗМ»

- соблюдение требований и принципов законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов;
- обладание опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей;
- совершенствование и поддержание опыта, знаний, компетенций и навыков на должном уровне, обучение своих работников, повышение их квалификации и уровня профессионализма;
- исполнение своих обязанностей с должной тщательностью, аккуратностью, обоснованностью и независимостью, в том числе при применении профессионального суждения;
- принятие решений в рамках профессиональной деятельности на основе всей имеющейся достоверной информации;
- использование ясных, точных и понятных формулировок во взаимоотношении с другими финансовыми организациями, потребителями и регулятором;
- уделение должного внимания интересам потребителей;
- предоставление полной своевременной и корректной информации потребителям о действиях, предпринятых и предпринимаемых в их интересах;
- соблюдение принципа «знай своего клиента».

6. Принцип «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

- принятие ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов;
- управление ожиданиями клиентов (определение и удовлетворение потребностей клиентов с учетом их финансовых возможностей), консультирование потребителей при предоставлении им финансовых услуг (повышение финансовой грамотности) и обеспечение соответствия предлагаемых клиентам финансовых услуг их потребностям и знаниям;
- наличие и использование действенных и эффективных механизмов управления и контроля за своей деятельностью, способствующих добросовестному и ответственному поведению;
- использование необходимых ресурсов для обеспечения финансовой устойчивости и непрерывности деятельности (принцип финансового благоразумия);
- наличие системы корпоративного управления, адекватной масштабам деятельности компании, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы управления рисками и внутреннего контроля;
- поощрение своих сотрудников, ведущих себя добросовестно и способствующих распространению такого поведения.

7. Принцип «ЦЕЛОСТНОСТЬ»

- содействие долгосрочному устойчивому развитию, повышению эффективности финансового рынка и росту доверия среди финансовых организаций;
- развитие культуры добросовестного поведения;
- соблюдение устоявшихся практик рыночного поведения и добросовестной конкуренции;

- стремление к осуществлению деятельности, соответствующей принципам ответственного ведения бизнеса;
- содействие реализации эффективного процесса рыночного ценообразования на финансовые услуги;
- избежание действий, ухудшающих репутацию финансового рынка в целом и отдельных финансовых организаций, препятствие совершению таких действий другими финансовыми организациями (своевременное информирование регулятора о таких действиях);
- проведение политики и осуществление эффективных процедур по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и моделей поведения работников компании;
- недопущение дискриминации других финансовых организаций в любой форме.