

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Совета директоров  
АКБ «ТЕНДЕР-БАНК» (АО)  
(Протокол от 09.01.2023г.)

**Кодекс корпоративного поведения и этики  
Акционерного коммерческого банка «ТЕНДЕР-БАНК»  
(Акционерное общество)**

г. Москва  
2023г.

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Термины и определения.....	3
3. Цели и задачи.....	4
4. Миссия и ценности.....	4
5. Принципы профессиональной этики .....	5
6. Принципы корпоративной этики .....	7
7. Этические нормы члена совета директоров.....	9
8. Этика взаимоотношений.....	9
9. Принципы деловой этики .....	14
10. Дополнительные обязанности работников Банка .....	17
11. Дополнительные обязанности руководителей Банка.....	17
12. Контроль за соблюдением принципов профессиональной, корпоративной, деловой этики и этики взаимоотношений .....	19
13. Этический конфликт и этическая неопределенность. Информирование, расследование, разрешение. ....	20
14. Взаимодействие между подразделениями и информационный обмен .....	23
15. Правила поведения работников Банка .....	23
16. Порядок обучения .....	27
17. Поощрение за соблюдение Кодекса .....	27
18. Ответственность за нарушение Кодекса .....	28
19. Меры воздействия за нарушение Кодекса .....	28
20. Внесение изменений в Кодекс .....	28
21. Заключительные Положения.....	29

## 1. Общие положения

- 1.1 Настоящий Кодекс корпоративного поведения и этики Акционерного коммерческого банка «ТЕНДЕР-БАНК» (Акционерное общество), далее по тексту – Кодекс, является внутренним документом Банка и разработан в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации и общепринятыми этическими нормами.
- 1.2 Кодекс отражает принятые в Банке этические принципы и стандарты поведения, основанные на Миссии Банка, его ценностях, Стратегии развития.
- 1.3 Настоящим Кодексом Банк подтверждает свое намерение следовать высоким этическим стандартам деловой практики.
- 1.4 Кодекс основан на презумпции того, что Банк и работники соблюдают законодательство Российской Федерации, локальные нормативные акты (документы) Банка.
- 1.5 Изложенные в настоящем Кодексе этические ценности, принципы и нормы поведения определены и утверждены Советом директоров Банка.
- 1.6 Положения настоящего Кодекса распространяются на всех работников Банка вне зависимости от должности и вида профессиональной деятельности.

## 2. Термины и определения

- ✓ **Кодекс** – Кодекс корпоративного поведения и этики Акционерного коммерческого банка «ТЕНДЕР-БАНК» (Акционерное общество).
- ✓ **Банк** – Акционерный коммерческий банк «ТЕНДЕР-БАНК» (Акционерное общество)
- ✓ **Исполнительные органы управления** – Председатель Правления, Правление.
- ✓ **Руководство Банка** – члены Совета директоров, члены исполнительных органов управления.
- ✓ **Ключевые руководящие работники** – главный бухгалтер, руководители контрольных служб, иные работники.
- ✓ **Клиент** – юридическое или физическое лицо, с которым Банк вступает в гражданско-правовые отношения.
- ✓ **Конфиденциальная информация** – сведения, составляющие коммерческую тайну, банковскую тайну и персональные данные. Конфиденциальная информация также означает частную информацию, не являющуюся общедоступной, или информацию, предоставленную внешним источником (таким как клиент Банка или иная третья сторона) на условиях, что данная информация должна храниться в тайне и использоваться исключительно в целях, для которых она предоставлена.  
Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и другой).
- ✓ **Профессиональная этика** – правила поведения работников при осуществлении ими банковской деятельности.
- ✓ **Корпоративная этика** – правила поведения и взаимоотношений работников Банка между собой, с клиентами, деловыми партнерами, конкурентами, средствами массовой информации и органами государственной власти.
- ✓ **Деловая этика** – нормы и правила, регламентирующие использование работниками Банка средств бизнес-коммуникаций, ведение деловой переписки, этикет внешнего вида.

### **3. Цели и задачи**

#### **3.1 Целями настоящего Кодекса являются:**

3.1.1 Создание устойчивой корпоративной культуры и системы корпоративных ценностей.

3.1.2 Формирование у всех работников Банка:

- единого представления о профессиональных, корпоративных, деловых этических принципах, нормах и ценностях, принятых в Банке;
- четкого представления о том, что бизнес-процессы в Банке осуществляются в соответствии с законодательными (легальными) требованиями и высокими этическими принципами.

#### **3.2 Задачами настоящего Кодекса являются:**

3.2.1 Установление единых стандартов этического поведения, определяющих взаимоотношения внутри коллектива, отношения с клиентами, органами государственной власти и управления, средствами массовой информации, деловыми партнерами и конкурентами.

3.2.2 Ориентирование работников Банка на понимание и применение в ежедневной деятельности единых профессиональных, корпоративных, деловых этических принципов и норм поведения.

3.2.3 Предотвращение и разрешение проблем, имеющих этические аспекты.

### **4. Миссия и ценности**

4.1 Миссия Банка - обеспечение финансовой стабильности, максимально полное удовлетворение потребностей клиентов в банковских услугах на основе инновационных технологий, укрепление взаимовыгодного и долгосрочного сотрудничества с клиентами и деловыми партнерами.

#### **4.2 Этические ценности Банка:**

##### **4.2.1 Клиенты**

Банк ценит каждого клиента и относится к нему как к партнеру. В целях укрепления и развития долгосрочного сотрудничества, повышения качества взаимодействия с клиентами Банк следует стандартам добросовестного поведения, соблюдая принципы профессионализма, честности, справедливости, защиты интересов клиента, предоставления достоверной информации, безопасности и ответственности.

Банк ожидает от работников уважительное отношение к экономическим интересам клиентов, внимательное отношение к их потребностям, деловым и личностным особенностям.

##### **4.2.2 Персонал**

Банк уважает каждую личность, помогает раскрыть свои способности и проявить свой потенциал; рассчитывает на увлеченность и достижения каждого работника. Банк создает успешную команду, нацеленную на развитие и эффективную совместную работу, в которой каждый работник является ее равноправным членом, независимо от должности и статуса.

Банк поощряет взаимоуважение между работниками, взаимовыручку, доверие, поддержку, корректное отношение к ошибкам коллег. Работник может предложить помощь своему коллеге в пределах своей профессиональной компетенции, если такая помощь объективно необходима; при физической

невозможности исполнения возложенного на него поручения работник Банка может рассчитывать на помощь своих коллег в пределах их профессиональной компетенции.

Банк считает неприемлемым противопоставлять себя команде, неуважительно относиться к коллегам, проявлять пренебрежение, унижение, хамство по отношению к любому работнику, независимо от его статуса.

#### 4.2.3 Законность

Банк в своей деятельности действует исключительно в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### 4.2.4 Открытость и прозрачность деятельности

Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности своей деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, работников.

#### 4.2.5 Профессионализм и самосовершенствование

Банк ценит профессионализм работников и их стремление к самосовершенствованию, создает благоприятные условия для их личностного развития и профессионального роста.

Работник Банка обязан:

- досконально знать сферу своей деятельности, иметь представление о специфике банковской деятельности в целом и разбираться в общих чертах в специфике работы других подразделений Банка;
- стремиться к постоянному повышению своей квалификации и совершенствованию знаний, навыков и умений, которые могут быть полезными при исполнении своих должностных обязанностей.

#### 4.2.6 Общественная полезность

Работники Банка в процессе работы должны подвергать все свои действия оценке не только с экономической, но и с социальной стороны.

Обязательным критерием при принятии того или иного решения является его полезность для общества.

Банк в целом и его отдельные работники не вправе предпринимать шаги, которые в той или иной форме могут нанести ущерб работникам, клиентам в отдельности или обществу в целом.

#### 4.2.7 Защита окружающей среды

Банк бережно относится к природным ресурсам: стремится сократить потребление электро- и тепловой энергии, воды, бумаги и других ресурсов, ответственно обращается с отходами, принимает необходимые меры по их сортировке, переработке и обезвреживанию.

### 5. Принципы профессиональной этики

5.1 В процессе своей деятельности Банк руководствуется следующими принципами профессиональной этики:

- 5.1.1 понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;

- 5.1.2 признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
  - 5.1.3 максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
  - 5.1.4 совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
  - 5.1.5 безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
  - 5.1.6 обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
  - 5.1.7 полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
  - 5.1.8 честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;
  - 5.1.9 активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
  - 5.1.10 отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
  - 5.1.11 неприемлемости коррупции и любых других незаконных действий;
  - 5.1.12 установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.
- 5.2 В своей деятельности Банк исключает:
- 5.2.1 нарушение действующего законодательства, норм корпоративной, деловой этики и делового оборота;
  - 5.2.2 злоупотребление правом;
  - 5.2.3 ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
  - 5.2.4 участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
  - 5.2.5 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;
  - 5.2.6 деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
  - 5.2.7 предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
  - 5.2.8 злоупотребление доминирующим положением на рынке банковских услуг;
  - 5.2.9 использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
  - 5.2.10 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;
  - 5.2.11 мотивацию члена(ов) исполнительных органов управления Банка в проведении сделки, в отношении которой имеются признаки заинтересованности;
  - 5.2.12 совершение каких-либо незаконных действий и (или) недобросовестного поведения со стороны работников, в т.ч. при реализации бизнес-процессов,

- формировании отчетности, в области легализации доходов, осуществлении недобросовестных действий на рынке, коррупционных действий;
- 5.2.13 применение недобросовестных механизмов для выплаты вознаграждений (т.н. «серых» схем);
- 5.2.14 предоставление неточной, неполной, противоречивой и несвоевременной отчетности;
- 5.2.15 фальсификацию документов, искажение истинного характера любых операций;
- 5.2.16 нарушение прав потребителей, введение в заблуждение клиентов и (контрагентов).

## **6. Принципы корпоративной этики**

Трудовая деятельность в Банке организуется и осуществляется исходя из следующих принципов:

### **6.1 Соблюдение интересов Банка**

Каждый работник Банка обязан действовать добросовестно в интересах Банка и не допускать ненадлежащего использования или растраты имущества Банка, служебной информации и средств, выделенных на командировочные и представительские расходы. При выполнении своих должностных обязанностей работники Банка должны стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность, которое может принести выгоду Банку в материальной или иной форме.

### **6.2 Соблюдение интересов клиентов**

Банк соблюдает и защищает интересы каждого клиента, придерживаясь принципа нейтральности во взаимоотношениях с клиентами.

Банк добросовестно и разумно, с возможной тщательностью выполняет взятые на себя в отношении клиентов обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг, уважительно, честно и открыто работает с клиентом.

Банк исключает возможность предоставления клиентам недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении и деятельности.

Банк предпринимает все усилия по обеспечению безопасности и защите информации по операциям и персональным данным своих клиентов.

### **6.3 Соблюдение интересов акционеров Банка**

Все действия работников Банка направлены на сохранение и преумножение акционерного капитала.

Работники обязаны обеспечить защиту, сохранность, надлежащее и добросовестное использование активов Банка: как материальных, так и нематериальных.

Работники обязуются принимать все меры к недопущению халатного, незаконного или неэффективного использования активов Банка.

Использование активов Банка в личных целях является неприемлемым.

### **6.4 Противодействие коррупции**

Банк в своей деятельности придерживается принципа неприятия коррупции в любых формах и проявлениях.

Работникам Банка в любых обстоятельствах запрещено, в том числе, прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц предлагать, давать, обещать, просить и получать взятки или совершать платежи для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур в любой форме.



Каждый работник Банка в своей ежедневной работе прилагает разумные усилия для минимизации риска деловых отношений с контрагентами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность.

6.5 Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

Банк неукоснительно соблюдает требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.

Работники Банка обязаны предпринимать все возможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

6.6 Подконтрольность и подотчетность деятельности работников и исполнительных органов управления, их ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей

Банк организует внутренний контроль, обеспечивающий надлежащий уровень надежности, соответствующей характеру и масштабам проводимых Банком операций, уровню и сочетанию принимаемых рисков, с учетом требований, установленных Банком России.

Каждый работник Банка несет персональную ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.7 Учет и отчетность

Банк обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности.

Банк отражает все проводимые операции в строгом соответствии с требованиями бухгалтерского учета и отчетности, в том числе исключает оформление подложных документов первичного бухгалтерского учета, проведение недостоверных бухгалтерских проводок.

Работник, располагающий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе о растратах денежных средств, неучтенном имуществе Банка, обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю и в профильные подразделения.

6.8 Риск-культура

Работники Банка (в том числе не связанные с риск-менеджментом) понимают, что риск-культура в Банке – это бережное отношение к управлению рисками со стороны всех работников с целью максимального извлечения прибыли и минимизации потерь.

Каждый работник Банка знает о принятых в Банке правилах управления рисками и действует в соответствии с принципами риск-культуры, а именно:

- сообщает о любых рискованных ситуациях, даже если это кажется несущественным, так как своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяют минимизировать возможные негативные последствия;
- следует общим целям Банка, а не целям своего подразделения или своим собственным.



## **7. Этические нормы члена совета директоров**

- 7.1 При исполнении своих обязанностей каждый член Совета директоров руководствуется принципами честности, объективности, конструктивности, исполняет свои обязанности добросовестно, в соответствии с законодательством Российской Федерации, прилагает усилия в рамках своей компетенции для обеспечения соблюдения законодательства в деятельности Банка.
- 7.2 Член Совета директоров принимает решения в интересах Банка и его акционеров. При принятии решений Член Совета директоров прилагает усилия для того, чтобы убедиться в отсутствии нарушений законодательства и интересов акционеров в предлагаемых решениях и стремится обладать полной и достоверной информацией, достаточной для принятия им обоснованного и взвешенного решения по рассматриваемым вопросам.
- 7.3 Член Совета директоров осознает ответственность, которую он несет при исполнении своих обязанностей в Совете директоров Банка, уделяет исполнению своих обязанностей достаточно внимания и времени для информированного и продуманного принятия решений.
- 7.4 Член Совета директоров оказывает содействие внедрению в Банке лучших стандартов корпоративного управления и информационной прозрачности.
- 7.5 В рамках своих полномочий Член Совета директоров содействует защите законных интересов Банка и его акционеров от противоправных действий третьих лиц. Во взаимоотношениях с третьими лицами Член Совета директоров проявляет лояльность к Банку и защищает интересы Банка и его акционеров.
- 7.6 Член Совета директоров не должен
- 7.6.1 использовать свое служебное положение во вред Банку или его акционерам, а также с целью прямого или косвенного извлечения выгоды для себя или любого зависимого лица, за исключением получения им вознаграждения за работу в Совете директоров и комитетах при Совете директоров.
- 7.6.2 иметь взаимоотношений с третьими лицами, в том числе с конкурентами Банка и аффилированными с ними лицами, если такие взаимоотношения заведомо прямо или косвенно наносят ущерб имиджу, бизнесу или законным интересам Банка и его акционеров. При этом не имеет значения, происходит ли при таких взаимоотношениях извлечение выгоды членом Совета директоров лично и/или аффилированными с ним лицами.
- 7.6.3 раскрывать конфиденциальную информацию (информацию, содержащую коммерческую тайну), предоставление которой третьим лицам запрещено действующим законодательством или внутренними документами Банка, если раскрытие этой информации не одобрено напрямую Советом директоров.

## **8. Этика взаимоотношений**

### **8.1 Этика взаимоотношений между работниками**

#### **8.1.1 Общение**

Общение работников Банка в рабочее время осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета на основе взаимного уважения.

В Банке приветствуется открытый, доброжелательный климат общения между работниками, основными признаками которого являются:

- Конструктивность: в фокусе внимания решение проблем, а не трудности их решения.
- Равенство: ценится участие в процессе общения всех работников Банка, независимо от их роли и должности.
- Обратная связь: предоставление обратной связи рассматривается как существенное условие поддержания здоровых рабочих отношений в Банке и высокого уровня производительности.

- **Бесконфликтность:** не допускается конфликтное поведение между работниками Банка.
- **Приветливость:** обязательно здороваться с другими работниками Банка при встрече.

#### 8.1.2 Моральный климат

Каждый работник Банка, по мере своих возможностей, заботится о поддержании дружелюбной, миролюбивой атмосферы в Банке, с пониманием относится к личностным особенностям своих коллег, всеми силами предотвращает конфликтные ситуации в коллективе, а при возникновении такой ситуации – предпринимает все необходимые меры по ликвидации последствий конфликта.

#### 8.1.3 Не допускается:

- Обсуждение между работниками решений руководства Банка.
- Обсуждение личных и/или производственных вопросов в присутствии клиентов.
- Обсуждение производственных вопросов с работниками подразделений, непосредственно не участвующими в разрешении конкретной рабочей ситуации.
- Использование экспрессивных выражений, ненормативной лексики, ведение разговора на повышенных тонах.
- Совершение действий, которые мешают другим работникам выполнять их трудовые обязанности.

### 8.2 Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных

В Банке принят демократический стиль управления, создающий атмосферу открытости и доверия.

Члены Совета директоров и члены исполнительных органов управления Банка привлекают к активному и равноправному участию всех работников в обсуждении намечаемых к реализации целей, относятся максимально объективно к подчиненным, подчеркивая свою причастность к мнению коллектива.

В рамках взаимодействия «начальник – подчиненный»:

#### 8.2.1 Работник обязан:

- 8.2.1.1 Исполнять свои обязанности честно и добросовестно, нести ответственность за результаты своей работы, соблюдать трудовую дисциплину и требования настоящего Кодекса.
- 8.2.1.2 Своевременно и точно выполнять распоряжения руководства. В случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действовать таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Банка.
- 8.2.1.3 Любые вопросы по отношению к специфическим сделкам обсуждать с непосредственным руководителем.
- 8.2.1.4 Проинформировать своего непосредственного руководителя в случае своего привлечения следственными органами.

#### 8.2.2 Руководитель обязан:

- 8.2.2.1 Добиваться, чтобы работники понимали цели, текущие задачи Банка, свой вклад в их достижение.
- 8.2.2.2 Развивать у подчиненных чувство сопричастности к достижению Банком высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических задач.

- 8.2.2.3 Постоянно искать формы и методы организации труда, которые оптимально обеспечивают эффективное взаимодействие работников, дух единства, удовлетворение от работы.
  - 8.2.2.4 Создавать атмосферу открытости и доверия в деловом общении, поощрять идеи, направленные на улучшение бизнеса.
  - 8.2.2.5 Организовывать работу подчиненных, с учетом их должности, знаний, специальности и квалификации, своевременно определять основные задачи и обеспечивать загрузку на протяжении всего рабочего дня.
  - 8.2.2.6 Поддерживать и поощрять инициативность и изобретательность как при выполнении обычных функций и обязанностей, так и при решении нестандартных заданий.
  - 8.2.2.7 Предоставлять подчиненным самостоятельность в сфере своих полномочий, делегировать полномочия, относиться к работникам как к единомышленникам.
  - 8.2.2.8 Проявлять открытость к конструктивной критике, уважение индивидуального подхода и коллективного мнения.
  - 8.2.2.9 Оказывать поддержку работникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов.
  - 8.2.2.10 Уважать личное достоинство подчиненного и не позволять себе яркой эмоциональной оценки его действий.
  - 8.2.2.11 Обеспечивать всем работникам равные возможности для самопроявления личности в процессе трудовой деятельности.
  - 8.2.2.12 Обеспечивать своевременную разработку и утверждение Положений о подразделениях и должностных инструкций, отражающих трудовые обязанности работников.
  - 8.2.2.13 Не давать работникам поручений, нарушающих требования законодательства, настоящего Кодекса или иных принципов деловой этики.
  - 8.2.2.14 Принимать соответствующие меры, если работник не выполнил распоряжение, с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий.
- 8.2.3 Запрещается со стороны руководителя по отношению к работникам:
- 8.2.3.1 Проявлять любые формы дискриминации работников, начиная от подбора персонала, продвижения по карьерной лестнице и заканчивая увольнением персонала; подбор и продвижение персонала должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом руководитель обязан обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам;
  - 8.2.3.2 Применять любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, согласно принятой в Банке системе оплаты труда и мерам социального характера при обязательном обеспечении Банком равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий;
  - 8.2.3.3 Немотивированно препятствовать работникам их желанию изменить свое рабочее место на другое;
  - 8.2.3.4 Немотивированно отказывать в визировании заявлений об увольнении или переводе работников;
  - 8.2.3.5 В случае увольнения работника устанавливать срок отработки более, чем предписано нормами Трудового кодекса Российской Федерации.

### 8.3 Этика взаимоотношений с клиентами

8.3.1 Банк стремится выстраивать длительные отношения с клиентами, быть для них надежным, современным и удобным Банком с высоким уровнем обслуживания.

Банк:

- уважительно, честно и открыто работает с клиентом;
- добросовестно и разумно, с возможной тщательностью выполняет взятые на себя в отношении клиентов обязательства;
- информирует клиентов о предоставляемых услугах и об условиях пользования ими, стремится оказывать клиенту помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам деятельности клиента, разъяснять их содержание и особенности, включая оценку возможных рисков в совершении той или иной операции;
- исключает возможность предоставления клиентам недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении и деятельности;
- внимательно относится к претензиям и замечаниям в свой адрес, своевременно и оперативно разрешает все конфликтные ситуации, не допуская причинения ущерба интересам клиента. В случае возникновения разногласий и споров Банк отдает приоритет переговорам и поиску компромиссов;
- обеспечивает соблюдение банковской тайны, а также конфиденциальности информации в отношении клиентов, обеспечивает защиту информации, как в организационном, так и техническом плане, гарантируя надежность своих информационных и платежных систем. Информация о клиенте раскрывается Банком исключительно в объеме и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- активно участвует в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, и финансированию распространения оружия массового уничтожения, в соответствии с требованиями законодательства РФ;
- не оказывает клиентам услуги, способные вызвать сомнения в его профессиональной репутации и дискредитирующие Банк в деловом сообществе.

8.3.2 При общении с клиентом каждый работник Банка обязан:

- Предложить помощь и консультирование.
- Сделать все, что в его силах, чтобы клиент получил квалифицированную помощь. При этом личные и/или профессиональные проблемы работника Банка не должны стать явными для клиента: независимо от наличия таких проблем обслуживание клиента должно быть осуществлено на высоком профессиональном уровне.
- Предоставлять клиенту как можно более полную информацию о Банке и услугах, быть внимательными к потребностям клиента, стараться предложить те услуги, которые могут его заинтересовать.
- Не вводить клиентов в заблуждение, информировать клиентов о возможных рисках.
- Оперативно реагировать и максимально удовлетворять запросы клиента.
- Внимательно рассматривать и своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка со стороны клиентов.
- Прилагать все усилия для минимизации любых рисков клиента Банка. При этом минимизация рисков клиента не должна приводить к повышению рисков Банка.
- Гарантировать клиенту сохранность банковской тайны, конфиденциальной информации о клиенте и его коммерческой тайне. Хранить тайну об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка, а также об иных сведениях,

устанавливаемых Банком, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

- Осознавать важность соответствия своего внешнего вида и поведения, формирующего представление клиента о Банке.
- Работникам подразделений, обслуживающих клиентов, рекомендуется следить за своей речью (речь должна быть деловой и строгой, дикция четкой), позой, походкой, мимикой, жестами; улыбаться при общении с клиентами. Недопустимо игнорировать клиента, заниматься в рабочее время делами, не относящимися к должностным обязанностям.)
- Проявлять при общении с клиентом приветливость, доброжелательность и вежливость, а при возникновении конфликтных ситуаций - корректность и терпимость, принимая все меры для урегулирования ситуации всеми возможными способами и недопущения развития конфликта.
- При проявлении клиентом настойчивости ссылаться, в первую очередь, на законодательство Российской Федерации, консультативно на политику Банка в данном вопросе.

#### 8.4 Этика взаимоотношений с органами государственной власти и управления

Банк осуществляет свою деятельность на основе неукоснительного соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательства Российской Федерации и нормативно-правовых актов органов исполнительной власти, международных правовых норм, международных стандартов учета и отчетности, нормативных актов Центрального банка Российской Федерации.

С государственными органами власти и управления Банк строит свои взаимоотношения как с единомышленниками в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации.

Работники Банка обязаны полно и своевременно исполнять требования государственных органов и Центрального банка Российской Федерации, основанные на нормах действующего законодательства, нормативно-правовых актов органов исполнительной власти и нормативных актах Центрального банка Российской Федерации, руководствуясь при этом не только нормативными предписаниями, но и чувством гражданского долга.

#### 8.5 Этика взаимоотношений со средствами массовой информации (СМИ)

Работники Банка, не являющиеся уполномоченными лицами, не имеют права без распоряжения Председателя Правления давать комментарии и ответы на вопросы (запросы), касающиеся деятельности Банка.

Работники Банка при поступлении к ним соответствующих письменных или устных обращений, или запросов от представителей СМИ, обязаны проинформировать о получении запроса Председателя Правления Банка.

Работники Банка могут предоставлять информацию представителям СМИ исключительно с письменного разрешения Руководства Банка.

Работники Банка, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы, предоставляют только официально утвержденную корректную информацию, которую, при желании, собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Банка - веб-сайта, информационных писем, буклетов Банка. В процессе беседы работник Банка не должен затрагивать и критиковать деятельность банков-конкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства.

Работники Банка не имеют права распространять за пределами офиса внутреннюю информацию.



Любая негативная информация о Банке или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как наносящая ущерб имиджу и порочащая репутацию Банка, рассматривается Руководством Банка как нарушение условий трудового договора.

Каждый случай несанкционированного распространения корпоративной информации с целью ее публикации является основанием для проведения внутреннего служебного расследования в соответствии с установленной в Банке процедурой.

## 8.6 Этика взаимоотношений с деловыми партнерами

Банк в отношениях с деловыми партнерами считает себя обязанным:

- 8.6.1 Строить отношения на взаимном доверии и открытости, честности и уважении.
- 8.6.2 Строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими.
- 8.6.3 Доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от действий, причиняющих ущерб их деловой репутации.
- 8.6.4 Отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

## 8.7 Этика взаимоотношений с конкурентами

Банк уважает физические и интеллектуальные права на собственность конкурентов, избегает применения незаконных методов воздействия на них, в т.ч. и добывания коммерческой информации нечестными, нелегальными или неэтичными средствами. Банк считает для себя обязательным соблюдение антимонопольного законодательства и законов конкуренции во имя достижения технического прогресса для всеобщего блага.

Банк принимает на себя следующие обязательства:

- 8.7.1 благоприятствовать развитию открытых рынков для торговли и инвестирования;
- 8.7.2 способствовать такому конкурентному поведению, которое выгодно в социальном и экологическом плане и при котором демонстрируется взаимное уважение между конкурентами;
- 8.7.3 соблюдать правила честной конкурентной борьбы с другими профессиональными участниками рынка;
- 8.7.4 избегать недобросовестных соглашений с конкурентами о ценовой политике, сговоров о предложении цен на торгах, распределения рынка и клиентов;
- 8.7.5 избегать обмена информацией о планах в области маркетинга;
- 8.7.6 в ходе официальных встреч не принимать участия в обсуждении ценообразования конкурирующих банков и других аналогичных вопросов.

## 9. Принципы деловой этики

### 9.1 Этика использования средств бизнес-коммуникаций:

#### 9.1.1 Телефонная связь

Банк ожидает, что телефонная связь будет использоваться работниками в служебных целях. Использование телефонной связи для личных звонков допускается при крайней необходимости. Несанкционированные международные и междугородные звонки, а также длительные и частные разговоры запрещены.

Главное правило телефонного этикета заключается в краткости и лаконичности беседы. Вежливое и учтивое отношение должно дополняться четким и ясным изложением мыслей. В деловом общении не следует употреблять слова-паразиты, большие паузы, яркие эмоции и словесные обороты.

#### 9.1.1.1 Входящие звонки

Старайтесь отвечать на звонок сразу, примерно до четвертого гудка. Первый нужен, чтобы отложить дела. Второй – настроиться. Третий – улыбнуться и взять трубку телефона. Именно это демонстрирует уважительное отношение к клиенту и корпоративную этику Банка.

Сняв телефонную трубку, следует произнести название Банка и поздороваться. Недопустимы слова «Алло», «Да» и т. п.

Недопустимо снимать трубку и, сказав: «Секундочку», заставлять ожидать звонящего, пока Вы освободитесь.

Недопустимо брать два телефона одновременно, чтобы не заставлять одного из собеседников ждать, пока Вы поговорите с другим. Нужно взять трубку, извиниться, и кратко объяснив ситуацию, предложить перезвонить позже. Или извиниться перед первым собеседником, и завершив первый разговор, начать следующий.

#### 9.1.1.2 Исходящие звонки

В начале разговора необходимо поздороваться и представиться, назвав наименование Банка, свое имя, и, если это необходимо, должность.

При обсуждении намеченных вопросов говорите четко и конкретно, чтобы не забирать попусту время у собеседника.

В конце разговора поблагодарите собеседника за то, что он уделил Вам время.

### 9.1.2 Электронная почта

Банк ожидает, что корпоративная электронная почта будет использоваться в служебных целях, при крайней необходимости допускается использование корпоративной электронной почты в личных целях.

#### 9.1.2.1 Система корпоративной электронной почты используется Работниками Банка при осуществлении ими своих трудовых обязанностей:

9.1.2.1.1 в информационных целях, в том числе в целях оповещения и организации работы;

9.1.2.1.2 в целях обеспечения внутренних и внешних коммуникаций.

#### 9.1.2.2 Работники Банка обязаны

9.1.2.2.1 соблюдать этику электронной деловой переписки:

- грамотно и четко оформляйте тему письма, которая должна соответствовать содержанию (обсуждаемому вопросу);
- используйте приветствие «Добрый день» или «Здравствуйте» и обращайтесь к адресату по имени (имени-отчеству);
- в тексте письма не приветствуется разноцветный шрифт, использование курсива и подчеркиваний. Выберите стандартный шрифт и иногда выделяйте ключевые моменты более жирным шрифтом;
- не используйте эмодзи (смайлики);
- отвечая на письмо, формируйте историю переписки, так собеседник сможет при необходимости освежить в памяти, о чем шла речь ранее;
- в подписи указывайте наименование Банка, наименование структурного подразделения, ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты;



- все вложенные файлы называйте так, чтобы из их названия было понятно, что содержится внутри. Это позволит получателю среди нескольких приложений к письму файлов легко найти нужный;
- в случае, когда ваше письмо требует особого внимания, присвойте ему высокую важность, отметив специальным значком. Так вы дадите понять, что вопрос не терпит отлагательства.

9.1.2.2 во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами;

9.1.2.3 регулярно (не менее одного раза в час) проверять поступление почты на свой адрес.

9.1.2.3 Запрещается:

9.1.2.3.1 использовать корпоративную почту для целей, не связанных с исполнением трудовых обязанностей;

9.1.2.3.2 осуществлять массовую рассылку писем внешним адресатам, в том числе писем рекламного характера;

9.1.2.3.3 рассылать письма, содержащие:

- конфиденциальную информацию, доступ к которой ограничен федеральным законом, в том числе содержащую коммерческую тайну, персональные данные клиентов и работников Банка и т.д.;
- недостоверную информацию, а также информацию, оскорбляющую честь и достоинство других лиц, порочащую деловую репутацию, способствующую разжиганию национальной розни, призывающую к совершению противоправной деятельности и т.п.;

9.1.2.3.4 без разрешения администратора системы корпоративной почты:

- использовать адрес корпоративной почты для оформления подписок на почтовые рассылки;
- сообщать пароль доступа к своему почтовому ящику другим лицам.

9.1.3 Интернет

9.1.3.1 Ресурсы Internet-трафика должны использоваться исключительно в профессиональных целях, с соблюдением условий безопасности Банка.

9.1.3.2 Запрещено:

- Использовать для просмотра сайты следующего содержания: эротика и порнография, аудио, видео, азартные игры, развлечения, криминал, наркотики, алкоголь, путешествия и другие сайты, не относящиеся к выполняемой работе.
- Играть на рабочем месте в компьютерные игры.
- Осуществлять негативные высказывания о Банке в социальных сетях и информационных ресурсах в сети Интернет.
- Размещать рекламную информацию об услугах Банка в отсутствие предоставленных полномочий по данному вопросу.

9.2 Этика официальной переписки

Оформление деловой корреспонденции осуществляется в соответствии с общепринятыми правилами документооборота:

- письма, уведомления, справки и прочие документы официального характера должны готовиться на официальном бланке, в соответствии с действующими правилами документооборота в Банке;

- стиль написания документов должен быть деловым, наличие грамматических ошибок недопустимо;
- не допускается небрежность в подготовке документов, которая расценивается как неуважение к клиенту (если документ для внешних пользователей) или к руководству Банка и коллегам (если документ подготовлен для внутренних целей).

### 9.3 Этика внешнего вида

Работники Банка должны постоянно помнить, что их внешний вид влияет на отношение к Банку его клиентов, партнеров, контрагентов, государственных органов и иных лиц, и отражает корпоративную культуру Банка в целом. Стандарты делового стиля должны подчеркивать такие качества, как серьезность, надежность.

Работникам Банка рекомендуется придерживаться делового стиля в выборе гардероба для офиса: костюмы классических фасонов и спокойных тонов, белая или светлых тонов блуза/сорочка, галстук, обувь с закрытым мыском вне зависимости от сезона.

Женщинам рекомендуется умеренность и естественность в макияже, маникюре и украшениях. Приводить себя в порядок (причесываться, делать макияж, чистить одежду и обувь) на рабочем месте, а тем более в присутствии клиентов, недопустимо.

В зимний и межсезонный период работникам рекомендуется иметь на рабочем месте сменную обувь.

Несовместимы с деловым имиджем: одежда и обувь спортивного стиля, одежда без рукавов или с глубоким декольте, открытая обувь.

Пятница считается «свободным» (casual) днем, т.е. работники подразделений, в чьи должностные обязанности не входит взаимодействие с клиентами и бизнес-партнерами, в последний рабочий день недели могут использовать свободный стиль одежды (джинсовые и летние юбки и брюки, джемперы и т.д.).

Любые правила относительно внешнего вида работников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени.

За соблюдением правил обязан следить руководитель подразделения, который вправе сделать замечание работнику о нарушении настоящего Кодекса и даже не допустить работника к исполнению его обязанностей, если внешний вид работника не соответствует деловому стилю и может негативно отразиться на имидже Банка.

## 10. Дополнительные обязанности работников Банка

Работники Банка обязаны выполнять свои должностные обязанности не только в соответствии с законодательством, должностной инструкцией, внутренними документами Банка, но и в соответствии с этическими стандартами и правилами, утвержденными настоящим Кодексом, добросовестно и профессионально.

## 11. Дополнительные обязанности руководителей Банка

На Руководство Банка, руководителей структурных подразделений возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

### 11.1 Совет директоров

- 11.1.1 Формирует корпоративную культуру, определяет этические принципы и стандарты поведения, которыми следует руководствоваться работникам Банка при осуществлении своих должностных обязанностей, формирует ожидания о том, что бизнес-процессы в Банке осуществляются в соответствии с законодательными (легальными) требованиями и высокими этическими принципами.

- 11.1.2 Подает личный пример всем работникам Банка в разделении ценностей, поведенческой модели принятия решений, демонстрации и поддержании надлежащих практик управления рисками, неукоснительно следует установленным для Банка этическим принципам, стандартам поведения.
  - 11.1.3 Обеспечивает внедрение в Банке и доведение до сведения всех работников Банка информации о принятых этических нормах, ценностях и нормах поведения, а также о мерах (санкциях), которые предпринимаются в Банке в случаях выявления фактов совершения действий, не соответствующих настоящему Кодексу, со стороны всех работников Банка, вне зависимости от должности.
  - 11.1.4 Осуществляет наблюдение за соблюдением членами исполнительных органов управления Банка и работниками Банка установленных этических принципов и стандартов поведения.
  - 11.1.5 Стимулирует формирование в Банке атмосферы сотрудничества, уважения к идеям и предложениям, высказываемым коллегами, поощряет конструктивный диалог при принятии решений и обсуждении вопросов, утверждает принципы доверия и взаимного уважения.
- 11.2 Члены исполнительных органов управления Банком обязаны
- 11.2.1 Содействовать внедрению в Банке стандартов поведения и этических принципов (корпоративных ценностей), инициированных советом директоров, и неукоснительно следовать выбранным стандартам и принципам («задавать тон»), стимулировать их соблюдение работниками Банка.
  - 11.2.2 На личном примере показывать приверженность принципам этики, демонстрировать этическое и добросовестное поведение и соблюдение основных ценностей Банка, поведенческую модель принятия решений.
  - 11.2.3 Обеспечить понимание и соблюдение подчиненными работниками принципов Кодекса, в том числе понимание того, что коммерческие или финансовые результаты не могут быть важнее этического поведения.
  - 11.2.4 Создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос.
  - 11.2.5 Открыто и своевременно выносить на обсуждение проблемы, возникающие в деятельности Банка, в т.ч. на обсуждение Совету директоров.
  - 11.2.6 Не допускать поручений, нарушающих законодательство, противоречащих положениям Кодекса, принципам деловой этики или иным правилам Банка.
  - 11.2.7 Незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимать необходимые меры воздействия.
- 11.3 Ключевые руководящие работники, руководители структурных подразделений обязаны
- 11.3.1 На личном примере показывать приверженность принципам этики.
  - 11.3.2 Создавать в подразделении среду открытого общения, в которой каждый работник подразделения чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос.
  - 11.3.3 Не давать работникам поручений, нарушающих требования законодательства, настоящего Кодекса или иных принципов деловой этики.
  - 11.3.4 Оказывать поддержку работникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов.
  - 11.3.5 Незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики.

## **12. Контроль за соблюдением принципов профессиональной, корпоративной, деловой этики и этики взаимоотношений**

Контроль соблюдения настоящего Кодекса работниками Банка осуществляется:

- 12.1 Руководством Банка.
- 12.2 Руководителями структурных подразделений.
- 12.3 Комиссией по этике Банка (далее - Комиссией по этике).
  - 12.3.1 В состав Комиссии по этике входят:
    - Руководитель Службы внутреннего контроля;
    - Начальник Юридического управления;
    - Начальник Службы безопасности;
    - Начальник Отдела по работе с персоналом.
  - 12.3.2 Возглавляет Комиссию по этике Руководитель Службы внутреннего контроля.
  - 12.3.3 Комиссия по этике осуществляет свою деятельность на принципах законности, гласности, беспристрастности, независимости и равноправия сторон.
  - 12.3.4 За нарушение положений настоящего Кодекса Комиссия по этике может ходатайствовать перед Председателем Правления Банка о применении к работникам Банка мер дисциплинарного воздействия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами внутреннего трудового распорядка Банка.
  - 12.3.5 Основными направлениями деятельности Комиссии по этике являются:
    - Осуществление контроля исполнения работниками Банка положений настоящего Кодекса.
    - Участие в разработке принципов стимулирования работников при соблюдении принципов профессиональной и корпоративной этики.
    - Оказание консультативной помощи работникам Банка и членам Правления Банка по вопросам корпоративной и профессиональной этики. При возникновении у работника Банка вопросов по применению принципов профессиональной этики он вправе обратиться в Комиссию по этике для получения консультативной помощи. В случае невозможности члена Комиссии по этике, к которому обратился работник, оказать консультативную помощь, член Комиссии обязан сообщить об этом Председателю Комиссии по этике.
    - Осуществление общего контроля соблюдения работниками Банка при исполнении ими должностных обязанностей корпоративных принципов и ценностей, принципов профессиональной этики, других этических принципов и правил поведения, предусмотренных настоящим Кодексом.
    - Проведение анонимного опроса работников Банка в структурных подразделениях по вопросам профессиональной этики.
  - 12.3.6 Обязанности членов Комиссии по этике:
    - Разрабатывать дополнительные механизмы и способы контроля соблюдения работниками Банка в своей деятельности корпоративных принципов, принципов профессиональной этики, других этических принципов и правил поведения, предусмотренных настоящим Кодексом.
    - На периодической основе (не менее 1 раза в год) проводить обследования (опросы, анкетирования (в т.ч. анонимные)) уровня соблюдения работниками настоящего Кодекса, в т.ч. в целях определения направлений стимулирования работников соблюдать принятую в Банке систему этических принципов и стандартов поведения.
    - Разрабатывать предложения Совету директоров по вопросам стимулирования работников при соблюдении принципов профессиональной этики, в том числе

в рамках системы материального вознаграждения работников Банка и членов исполнительных органов управления Банка.

- Докладывать Совету директоров Банка о нарушениях работниками Банка принципов профессиональной и корпоративной этики.
- Проводить по распоряжению Руководства Банка служебные расследования и проверки по фактам нарушений работниками Банка положений настоящего Кодекса.
- Проводить мероприятия, направленные на предотвращение возможных нарушений положений настоящего Кодекса (обучение, разъяснение и т.д.).

### **13. Этический конфликт и этическая неопределенность. Информирование, расследование, разрешение.**

#### **13.1 Этический конфликт и этическая неопределенность.**

Этический конфликт – ситуация, при которой возникает противоречие между нормами этики (корпоративной, профессиональной) и обстоятельствами, сложившимися в процессе трудовой деятельности.

Этическая неопределенность возникает в том случае, когда сотрудник не может определить степень соответствия своего поведения принципам и нормам профессиональной этики

К этическому конфликту и неопределенности могут привести ряд факторов:

- давление со стороны непосредственного руководителя, члена исполнительного органа управления и/или члена Совета директоров Банка;
- просьба к работнику Банка со стороны другого работника, непосредственного руководителя, члена исполнительного органа управления и/или члена Совета директоров Банка действовать вразрез с профессиональными и корпоративными принципами и этическими нормами;
- ситуация, при которой работник, занимая определенную должность, имеет возможность участвовать в принятии решений, которые могут принести ему личную выгоду в ущерб интересам Банка;
- другие факторы.

В ситуации этического конфликта или этической неопределённости работник Банка обязан

- вести себя сдержанно и достойно;
- действовать в соответствии с законодательством Российской Федерации, своими должностными обязанностями, а также этическими принципами и ценностями, закрепленными настоящим Кодексом;
- избегать ситуаций или обстоятельств, при которых частные интересы будут противоречить интересам Банка;
- проинформировать об обстоятельствах конфликта (неопределенности) своего непосредственного руководителя или с его разрешения обратиться к вышестоящему руководству, в случае, если руководитель не может разрешить проблему либо сам вовлечен в ситуацию этического конфликта или этической неопределенности, обратиться в Комиссию по этике;
- не принимать (прямо или косвенно) участие или влиять на решение или ситуацию, в которой имеет место этический конфликт.



### 13.2 Информирование о возникновении этических конфликтов и этической неопределенности.

Банк заинтересован в том, чтобы работники Банка своевременно сообщали обо всех ставших им известных нарушениях Руководству Банка или в Комиссию по этике.

В этих целях в Банке устанавливается порядок, при котором работники могут на конфиденциальной основе сообщать о фактах недобросовестного поведения со стороны работников Банка, фактах нарушений настоящего Кодекса, бизнес-процессов и делиться своей озабоченностью по данным вопросам (процедура эскалации):

13.2.1 При появлении потенциальной возможности возникновения этического конфликта (неопределенности), работник обязан незамедлительно проинформировать об этом своего непосредственного руководителя и/или Комиссию по этике для предоставления необходимых консультаций относительно дальнейших действий в этой ситуации.

13.2.2 При возникновении этического конфликта (неопределенности) любой работник Банка вправе обратиться (в т.ч. анонимно) в Комиссию по этике, напрямую к Председателю Правления или в Совет директоров, изложив устно или письменно в произвольной форме суть конфликта, факты нарушения положений настоящего Кодекса.

13.2.3 В случае если работник Банка и(или) его руководитель сомневаются в наличии этического конфликта (неопределенности), они должны обратиться за помощью в Комиссию по этике.

13.2.4 Нарушения, о которых необходимо сообщать немедленно:

- действия работника Банка, несущие значимые риски потери деловой репутации или правовые риски для Банка такие как, нарушение прав клиентов, совершение операций с использованием инсайдерской информации, отмывание денежных средств, полученных преступным путем и финансирование терроризма;
- случаи мошенничества;
- действия, направленные на искажение отчетности;
- предложение или получение взятки, или обещание дать взятку;
- нарушения этических норм, в результате которых работнику/работникам или Банку нанесен, или может быть нанесен, вред.

13.2.5 При поступлении каждого такого сигнала Комиссия по этике или Председатель Правления обязаны незамедлительно проинформировать о данном факте Совет директоров.

### 13.3 Гарантии работникам, инициировавшим процедуры эскалации.

Банк считает важным обеспечить защиту работников, инициировавших процедуры эскалации, от рисков, связанных с возможным совершением негативных действий по отношению к таким работникам, т.е. предоставляет гарантию от возможных преследований.

В Банке запрещено любое преследование или оказание давления на работников, сообщивших о нарушениях настоящего Кодекса или участвующих в расследовании таких нарушений.

Работник имеет право на сохранение анонимности своего устного или письменного обращения.

Банк гарантирует, что за добросовестное сообщение о нарушении и за обоснованные требования о соблюдении профессиональных и корпоративных принципов другими работниками, работник не будет подвергнут какому-либо наказанию.

Если работник оказался вовлечен в действия, которые противоречат настоящему Кодексу, но добровольно сообщил о нарушении, то такие действия будут учитываться Банком при рассмотрении вопроса об ответственности.

Если работник намеренно предоставил искаженную, заведомо ложную информацию, то к нему могут быть применены меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 13.4 Расследование этических конфликтов.

По всем сообщениям о нарушениях настоящего Кодекса (уже совершенных или потенциальных), в т.ч. нарушении принятых в Банке этических принципов и стандартов поведения и/или возникновении конфликтных ситуаций, незамедлительно проводится расследование.

Решение, кто и каким образом будет расследовать этический конфликт (Комиссия по этике, Служба внутреннего контроля, независимый внешний консультант, исполнительные органы или Совет директоров), принимает Совет директоров.

Работники не должны уклоняться от взаимодействия с Банком в процессе проведения расследований, обязаны полностью раскрывать информацию, которая прямо или косвенно могла привести к возникновению конфликта.

Не допускается умышленное предоставление ложной или вводящей в заблуждение информации.

Вся информация о возникновении этического конфликта, полученная от работника, проверяется с соблюдением режима конфиденциальности.

Если информация подтверждается, по каждому разумно обоснованному подозрению или установленному факту неэтичного поведения должностного лица проводятся служебные расследования в рамках, допустимых действующим законодательством Российской Федерации.

В каждом отдельном случае работнику, нарушившему требования настоящего Кодекса, должна быть предоставлена возможность дать свои объяснения произошедших событий до принятия решения о возможности применения к нему мер ответственности.

Результаты расследования доводятся до сведения Председателя Правления Банка и Совета директоров Банка.

Если это требуется в соответствии с законодательством, материалы передаются в соответствующие государственные органы.

#### 13.5 Разрешение этических конфликтов:

Работник Банка обязан делать все возможное, чтобы избежать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации и (или) репутации Банка.

В случае, если работнику Банка не удалось избежать конфликтной ситуации, необходимо:

- обсудить проблему конфликта с непосредственным руководителем;
- если руководитель определенного уровня не может разрешить проблему или оказывается сам непосредственно вовлечен в нее, работнику Банка следует обратиться к руководителю более высокого уровня или в Комиссию по этике;
- когда речь идет о существенных вопросах - например, мошенничестве, работник Банка должен использовать крайнюю меру - отказ от выполнения порученного задания, а при необходимости доведение информации до сведения уполномоченных внешних организаций (правоохранительных или контролирурующих органов).



## 14. Взаимодействие между подразделениями и информационный обмен

Эффективное взаимодействие и информационный обмен между подразделениями Банка, работниками Банка – одна из основ успешной совместной работы и достижения максимального результата.

Руководство Банка осуществляет и поощряет эффективное взаимодействие и информационный обмен внутри Банка, в т.ч. между бизнес-подразделениями, работниками Банка:

- 14.1 проводит «политику открытых дверей»: двери в кабинеты Банка всегда открыты в буквальном и переносном смысле, что обеспечивает беспрепятственное взаимодействие между подразделениями Банка, а также между рядовыми работниками и руководителями;
- 14.2 обсуждает с работниками цели, стратегию развития, планы и результаты работы Банка;
- 14.3 проводит рабочие встречи с руководителями структурных подразделений. Руководители структурных подразделений передают информацию, полученную на встрече с Руководством Банка, вниз по цепочке «начальник — подчиненный» так, чтобы в конечном итоге эти сведения дошли до каждого работника;
- 14.4 инициирует создание рабочих групп, в состав которых входят представители разных подразделений, в т.ч. бизнес-подразделений.

## 15. Правила поведения работников Банка

### 15.1 «Политика чистых столов»

Банк на рабочих местах придерживается правил «политики чистых столов». Эта политика позволяет поддерживать чистоту и порядок на рабочих местах, сохранять конфиденциальность документов.

- 15.1.1 Работникам Банка, работающим с документацией, содержащей сведения, которые составляют коммерческую тайну, необходимо предпринять все возможные меры по обеспечению их конфиденциальности:
  - Документы, составляющие коммерческую тайну, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в том числе контролирующими организациями) может привести к ущербу для Банка, не должны находиться на рабочем месте работников и в доступных для посторонних людей местах.
  - Все конфиденциальные документы должны храниться в закрытых шкафах и сейфах. Не допускается оставлять без присмотра или в ящиках столов на ночь вверенные ключи от столов, шкафов, сейфов и т.д.
  - Любые, не требующиеся более, конфиденциальные бумаги должны быть уничтожены с помощью shreddera. Не допускается оставление документов, которые носят конфиденциальный характер, в урнах для бумаг.
- 15.1.2 Состояние рабочего места работника должно отвечать принципу функциональности. В течение рабочего дня на рабочем столе работника должны находиться только предметы производственной необходимости (канцтовары, визитные карточки, др.) и документы, которые используются в данный момент для решения конкретной задачи. Недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию банков-конкурентов, художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности, одежду, посуду, косметику.

- 15.1.3 На рабочем месте запрещено принятие пищи. Исключение составляют напитки (чай, кофе, вода и т. п.), фрукты, конфеты, печенье. Прием пищи осуществляется в специально отведенном для этого месте.

## 15.2 Защита конфиденциальной информации

Работники, имеющие доступ к конфиденциальной информации, обязуются:

- использовать ее только в связи с исполнением своих должностных обязанностей в соответствии с внутренними документами Банка;
- не использовать ее в личных целях, копировать ее и фиксировать на фото и видео;
- не оставлять носители информации без присмотра (на экране компьютера, рабочем столе, принтере, ксероксе);
- не размещать такую информацию в интернет-хранилищах;
- передавать конфиденциальную информацию только по защищенным каналам и только при служебной необходимости;
- не допускать передачу конфиденциальной информации третьим лицам, включая членов своих семей и работников, за исключением случаев, предусмотренных законодательством или внутренними нормативными документами Банка.

Обязательство по сохранению конфиденциальной информации действует и после окончания трудовых отношений или должностных полномочий.

## 15.3 Интеллектуальная собственность

Любая информация, которая хранится на информационных носителях, принадлежащих Банку, является его собственностью.

Банк имеет исключительные права на документационные материалы, изобретения и нововведения, созданные работниками Банка во время исполнения трудовых обязанностей при использовании информации и технических средств Банка.

## 15.4 Сохранность имущества

### 15.4.1 Личное имущество

Работники лично отвечают за сохранность своего имущества на работе.

О любой потере следует немедленно сообщать непосредственному руководителю.

Если Вы найдете какой-либо предмет, деньги или другое имущество в помещениях Банка и не сможете сразу установить их владельца, необходимо передать их в Службу безопасности.

### 15.4.2 Имущество Банка

Работники несут персональную ответственность за вверенное им оборудование.

В целях защиты и надлежащего использования имущества Банка работники обязаны:

- проявлять разумную осмотрительность и осторожность с целью не допустить кражу, порчу или ненадлежащее использование имущества Банка;
- незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю о фактической или предполагаемой краже, порче или ненадлежащем использовании имущества Банка;

- защищать компьютерные системы, базы данных и письменные материалы от неумышленного и противоправного доступа к ним третьих лиц.
- использовать имущество Банка только для законных бизнес-целей в рамках выполняемых должностных обязанностей;
- самостоятельно переконфигурировать установленное в Банке оборудование.

#### 15.5 Подарки/знаки внимания/ приглашения

Банком утверждена следующая политика в отношении передачи (получения) подарков/знаков внимания:

- ни один работник Банка не должен просить или принимать (прямо или косвенно) оплату, подарки или что-либо подобное, представляющее ценность, от фактического или потенциального клиента Банка, официального представителя или работника иной организации или другого лица в знак благодарности за помощь или содействие, которое было или будет оказано в связи с любой сделкой и процедурой, осуществляемой Банком;
- категорически запрещено давать или получать подарки в виде денег;
- работниками Банка в качестве знаков внимания со стороны клиентов или коллег могут быть приняты цветы, сувениры рекламного характера, которые признаются обычаем, и допустимы как предметы, не представляющие ценности.

#### 15.6 Общая безопасность

Все работники, находясь на работе, обязаны проявлять разумную заботу о своем здоровье и безопасности, а также здоровье и безопасности других лиц (включая посетителей), которые могут пострадать от его (работника) действий или упущений на работе.

Курение и употребление алкоголя на рабочем месте строго запрещено. Курение допустимо только вне стен офисного помещения в специально отведенных для этого местах.

#### 15.7 Временные обстоятельства, затрудняющие полноценную работу Банка.

В случае возникновения обстоятельств, временно затрудняющих полноценную работу Банка, недопустимо распространение неофициальной и искаженной информации (слухов) работниками, а также выражение недоверия к Банку путем снятия денежных средств с личных счетов, в размере, неадекватном текущему потреблению.

#### 15.8 Порядок действия при возникновении нестандартных ситуаций на рабочем месте.

Под нестандартной ситуацией понимается ситуация, возникшая в процессе осуществления работником Банка своих должностных обязанностей, которая не может быть решена путем совершения типовых действий работника, предусмотренных в Положении о подразделении и/или его должностной инструкцией.

В частности, но не ограничиваясь, нестандартная ситуация может быть связана с поведением клиентов и работников Банка, посещением Банка представителями правоохранительных, налоговых и иных государственных органов, обращением в Банк представителей средств массовой информации и т.п.

##### 15.8.1 Действия работников, работающих с клиентами, в случае нестандартного поведения Клиента Банка:

15.8.1.1 При обращении в Банк Клиента, поведение которого отличается неадекватностью, в т.ч. в состоянии алкогольного, наркотического

опьянения, в случае разговора на повышенных тонах, оскорблений, угроз в адрес работников и/или руководства Банка, работник Банка должен принять все меры для недопущения конфликта с Клиентом, корректно предложить Клиенту посетить Банк в другой раз, одновременно работник Банка должен незамедлительно известить о сложившейся ситуации непосредственного руководителя.

Непосредственный руководитель, в свою очередь, обязан уведомить о произошедшем Руководителя Банка, курирующего подразделение (Председателя Правления/Заместителя Председателя Правления/Главного бухгалтера).

15.8.1.2 При обращении в Банк Клиента, который своими действиями явно вводит работника Банка в заблуждение (например: настойчиво, неоднократно, запутанно повторяет просьбы обменять деньги, провести операцию при условии предоставления документов ни в момент обращения Клиента, а в будущем, и т.п.) работник Банка должен строго придерживаться требований законодательства о банковской деятельности, своей должностной инструкции, и иных внутренних инструкций Банка, регламентирующих проведение соответствующих операций, при проведении операций, корректно отказать Клиенту в обслуживании, при отказе Клиента от предоставления необходимых документов.

Одновременно работник Банка должен уведомить о подобном поведении Клиента своего непосредственного руководителя, а непосредственный руководитель, в свою очередь, обязан уведомить Руководителя Банка, курирующего подразделение (Председателя Правления/Заместителя Председателя Правления/Главного бухгалтера).

15.8.2 Действия работников Банка в случае посещения Банка представителями правоохранительных, налоговых и иных государственных органов:

15.8.2.1 При обращении в Банк представителей правоохранительных, налоговых или иных государственных органов для передачи запросов о предоставлении информации, производства выемки и т.п., взаимодействие с указанными лицами производит Юридическое управление.

15.8.2.2 Работник Банка, к которому обратились представители правоохранительных, налоговых и иных государственных органов при посещении ими Банка обязан незамедлительно связаться с работником Юридического управления, и сообщить о соответствующем обращении. Во время ожидания работника Юридического управления, работник должен постараться выяснить и записать ФИО представителя государственного органа и должность обратившегося.

15.8.2.3 Самостоятельно принимать у представителей государственных органов и передавать им документы запрещается.

15.8.2.4 При посещении Банка работниками правоохранительных органов для производства следственных действий, которые могут повлечь за собой перерывы в работе Банка, работники Банка обязаны сохранять спокойствие, не вступать в конфликты с работниками правоохранительных органов. Не передавать никаких банковских документов и не отвечать ни на какие вопросы без указания Председателя Правления (лица его замещающего).

Взаимодействие с представителями правоохранительных органов в данной ситуации производит Юридическое управление.

**15.8.3 Действия работников Банка в случае нестандартного поведения иных работников Банка:**

Если работнику Банка становится известно о каких-либо странностях в поведении со стороны другого работника, которые, по его мнению, отражаются на интересах Банка, могут нанести Банку материальный ущерб или причинить вред деловой репутации Банка, он обязан немедленно сообщить об этом в непосредственному или вышестоящему руководителю.

**15.8.4 Действия работников Банка, в случае обращения в Банк представителей средств массовой информации:**

**15.8.4.1** Все запросы от прессы или других средств массовой информации должны передаваться Председателю Правления (лицу его замещающему).

**15.8.4.2** Работник Банка не имеет права выступать в качестве представителя Банка или писать письма в прессу по банковским вопросам без письменного разрешения Председателя Правления (лица его замещающего).

**15.8.5 Общие обязанности руководителей подразделений Банка**

**15.8.5.1** Непосредственный руководитель работника и/или его заместитель, у которого возникла нестандартная ситуация на рабочем месте обязан:

- максимально быстро доложить вышестоящему руководителю (Председателю Правления/Заместителю Председателя Правления/Главному бухгалтеру) о создавшейся ситуации;
- в соответствии с указанием вышестоящего руководителя принять участие в разрешении нестандартной ситуации.

**15.8.5.2** Заместитель Председателя Правления, Главный бухгалтер, курирующий подразделение в котором возникла нестандартная ситуация, обязан:

- не позднее следующего дня доложить Председателю Правления Банка (лицу его замещающему) о возникшей нестандартной ситуации для принятия Председателем Правления необходимого решения.

## **16. Порядок обучения**

**16.1** С целью ознакомления работников Банка с этическими принципами и нормами поведения, принятыми в Банке, проводятся следующие мероприятия:

- Ознакомление под роспись при приеме на работу каждого работника с настоящим Кодексом.
- Ознакомление под роспись каждого работника Банка с изменениями, вносимыми в настоящий Кодекс.
- С целью разъяснения работникам Банка этических принципов и норм поведения, принятых в Банке, проводится консультирование работников членами Комиссии по этике.

## **17. Поощрение за соблюдение Кодекса**

Соблюдение норм и стандартов настоящего Кодекса является важным критерием при оценке личностных и профессиональных качеств Работников, качества их работы,

принятии решения о поощрении, а также для предоставления Работникам возможностей профессионального или карьерного продвижения.

## **18. Ответственность за нарушение Кодекса**

Соблюдение положений Кодекса является обязательным для всех работников Банка.

Все работники Банка, независимо от занимаемой должности, несут персональную ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса, а руководители также несут ответственность за осуществление надлежащего контроля за действиями (бездействием) подчиненных им работников в части соблюдения положений настоящего Кодекса.

## **19. Меры воздействия за нарушение Кодекса**

При наличии правовых оснований к работникам Банка, в том числе членам органов управления, которые не соблюдают положения настоящего Кодекса (в т.ч. принципы профессиональной, корпоративной, деловой этики, этики взаимоотношений, нормы поведения) Банком могут быть применены дисциплинарные меры в порядке, предусмотренном трудовым законодательством Российской Федерации.

Банк также вправе предъявить недобросовестному работнику иск о возмещении убытков, а компетентные органы – применить к нему меры административной и уголовной ответственности.

В случае нарушения положений Кодекса членами органов управления, когда действия/бездействия руководящего состава приводит к негативным последствиям, меры воздействия применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В случаях выявления фактов совершения действий, не соответствующих принятым ценностям и настоящему Кодексу, со стороны членов исполнительных органов управления Банка, Совет директоров обеспечивает доведение до сведения всех работников Банка информации о мерах (санкциях), которые предпринимаются в Банке в отношении указанных руководителей.

Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и российской практике.

Новая редакция Кодекса утверждается Советом директоров по представлению Исполнительного директора по назначениям и вознаграждениям, при этом проект подлежит предварительному согласованию в подразделениях Банка.

## **20. Внесение изменений в Кодекс**

Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам, принятым в мировой и российской практике.

Новая редакция Кодекса утверждается Советом директоров по представлению Исполнительного директора по назначениям и вознаграждениям, при этом проект подлежит предварительному согласованию в подразделениях Банка.

## **21. Заключительные Положения**

В случаях, если в результате изменения законодательства Российской Федерации отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ним, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Кодекс следует руководствоваться законодательством Российской Федерации.