



**Коммерческий банк «Спутник»
(публичное акционерное общество)**

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров КБ «Спутник» (ПАО)
(протокол №9 от 21.03.2019г.)

Рег. № 990/22-К от 21.03.2019г.

**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ и ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
КБ «СПУТНИК» (ПАО)**

Содержание

<u>1. Общие положения</u>	3
<u>2. Цели и основные принципы Кодекса</u>	3
<u>3. Корпоративные ценности Банка</u>	4
<u>4. Принципы корпоративной и профессиональной этики Банка</u>	5
<u>5. Соблюдение положений Кодекса</u>	14
<u>Приложение 1</u>	16

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной и профессиональной этики КБ «СПУТНИК» (ПАО) (далее - Кодекс) разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, правил делового поведения и призван закрепить те принципы корпоративной и профессиональной этики, которых КБ «СПУТНИК» (ПАО) (далее - Банк) придерживается на протяжении всего пути своего развития.

1.2. Банк гордится своим корпоративным имиджем - репутацией, открытостью, честным отношением к Клиентам, партнерам и Сотрудникам. Корпоративный имидж Сотрудников Банка призван демонстрировать процветание, солидность, надежность, приверженность традициям и должен быть в тесной взаимосвязи с имиджем Банка.

1.3. Банк выражает уверенность в том, что безусловное следование всеми Сотрудниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы Банка, поддерживает и укрепляет его имидж и репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с Клиентами, партнерами и акционерами.

1.4. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников Банка вне зависимости от уровня занимаемой ими должности, когда они действуют от имени Банка, независимо от места своего нахождения, а также от того, является ли для них работа в Банке основной или по совместительству.

1.5. Руководители и Сотрудники Банка должны принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса. Руководители и Сотрудники Банка несут ответственность за строгое соблюдение этических норм и стандартов профессиональной деятельности, в том числе за соблюдение принципа взаимоуважения, которое является ключом к конструктивному общению и обязательно как для руководства Банка в отношении Сотрудников, так и для Сотрудников в отношении руководства Банка.

1.6. Настоящий Кодекс представляет собой открытый документ, доступный для всех заинтересованных лиц и позволяющий им сформировать собственное мнение о нормах и правилах корпоративного поведения и профессиональной этики Банка. Текст Кодекса размещается на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.banksputnik.ru>.

2. Цели и основные принципы Кодекса

2.1. Банк подтверждает свою приверженность принципам открытого и честного ведения бизнеса, а также стремление Банка следовать передовому международному и российскому опыту обеспечения соблюдения норм и правил деловой и профессиональной этики.

2.2. Настоящий Кодекс разработан с целью формирования у Сотрудников Банка единого представления о правилах и ценностях, принятых в Банке, и является составной частью условий труда работников Банка с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

Кодекс предназначен также для адаптации новых Сотрудников Банка к корпоративной культуре, трудовому распорядку, проявлению других формальных и неформальных взаимоотношений в Банке.

2.3. Следование нормам данного документа направлено:

- на формирование и поддержание положительного образа Банка в глазах его акционеров, Клиентов и Сотрудников;
- на создание у каждого Сотрудника чувства сопричастности к выполнению стратегических задач, стоящих перед Банком;
- на контроль и снижение рисков, в том числе риска потери деловой репутации Банка и поддержание устойчивого роста финансовых показателей Банка и успешное осуществление его уставной деятельности.

2.4. Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является доверие между всеми участниками корпоративного взаимодействия. Принципы корпоративной и профессиональной этики, содержащиеся в настоящем документе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с деятельностью Банка.

3. Корпоративные ценности Банка

3.1. В рамках своей структуры и за ее пределами Банк во всех отношениях привержен следующим корпоративным ценностям:

3.1.1. **Законность.** Банк в своей деятельности неукоснительно соблюдает все регламенты и процедуры, установленные федеральным законодательством, правовыми актами Банка России и нормативными документами Банка.

3.1.2. **Ответственность.** Банк несет ответственность перед Клиентами – за качество банковских услуг, перед деловыми партнерами – за надлежащее исполнение своих обязательств, перед акционерами – за неукоснительное выполнение решений Общего собрания акционеров, за планомерное и эффективное развитие Банка, перед обществом и государством – за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие экономики России.

3.1.3. **Честность и порядочность.** Банк строит деловые отношения со всеми заинтересованными лицами на основе честности, порядочности и взаимном доверии. Бизнес ведется предсказуемыми и открытыми методами, обеспечивающими стабильность и надежность совместного сотрудничества.

3.1.4. **Открытость и прозрачность деятельности.** В своей деятельности Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности для Клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, акционеров и Сотрудников Банка и строит свои отношения с Клиентами, деловыми партнерами, представителями государственной и муниципальной власти на условиях равноправия и открытости.

3.1.5. **Неприятие коррупции в любых ее формах и проявлениях.** При осуществлении повседневной деятельности и реализации стратегических проектов, при взаимодействии с акционерами, инвесторами, Клиентами и контрагентами, представителями органов государственной власти всех уровней, правоохранительных органов, юридическими и физическими лицами Банк не приемлет коррупцию в любых ее формах и проявлениях, рассматривая ее в качестве одного из ключевых системных рисков для устойчивого функционирования Банка.

3.1.6. **Ориентация на актуальные потребности Клиентов Банка.** От максимального удовлетворения запросов Клиентов зависит успех деятельности Банка. Умелые, профессиональные коммуникации с Клиентом, правильное личное поведение

Сотрудников в общении с ними, чуткое человеческое отношение к их проблемам и событиям – залог авторитета Банка, дорога к повышению лояльности Клиента к Банку, а в конечном итоге – росту личного благополучия Сотрудника. Принцип «Всё для Клиента» – основа в отношениях с Клиентом для любого Сотрудника Банка.

3.1.7. Безопасность. Банк предпринимает все необходимые меры для сохранения банковской тайны, предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении акционеров Банка, Клиентов, деловых партнеров и Сотрудников Банка.

3.1.8. Персонал - коллектив Банка. Коллектив в целом и каждый Сотрудник в частности являются корпоративной ценностью Банка. Банк рассматривает трудовой коллектив как важнейшую составляющую своего долгосрочного и устойчивого развития. Банк заботится о своих работниках, своевременно выплачивая заработную плату и налоги, реализуя мероприятия по совершенствованию системы безопасности труда, обеспечивая корпоративные социальные программы. Сотрудники и руководство Банка строят взаимоотношения на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи, деловой этики и корпоративной солидарности.

3.1.9. Компетентность и профессионализм. Сотрудники и руководство Банка обязаны досконально знать сферу своей деятельности, добросовестно и своевременно осуществлять все операции по обслуживанию Клиентов, стремясь к постоянному самосовершенствованию, новаторству, достижению наивысших результатов при рациональном использовании имеющихся ресурсов, изыскивать все возможности для более эффективной работы Банка.

В этой связи Банк поддерживает стремление своего персонала повышать свою квалификацию и совершенствовать свои деловые навыки, как посредством постоянной самостоятельной работы, так и путем получения дополнительного образования, посещения профессиональных семинаров и форумов.

4. Принципы корпоративной и профессиональной этики Банка

4.1. Банк стремится соблюдать принципы корпоративной и профессиональной этики во всех аспектах своей деятельности.

4.2. Принцип регулирования отношений

4.2.1. Общие принципы ведения бизнеса

Банк декларирует свою приверженность и соблюдает принципы честной конкуренции, активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

В своей деятельности Банк исключает возможность предоставления недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении и деятельности организации.

Банк придерживается принципа нейтральности в отношении финансово-промышленных групп, политических партий и объединений, проводя свою деятельность в интересах Клиентов и акционеров.

Банк предпринимает все усилия по обеспечению безопасности и защите информации по операциям своих Клиентов и партнеров. Раскрытие такой информации возможно

исключительно в порядке и объемах, установленных законодательством Российской Федерации:

- Сотрудник Банка не разглашает информацию об операциях, о счетах и вкладах, персональные данные, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Клиента, делового партнера, представителей органов государственной и муниципальной власти;

- Сотрудник Банка не вправе проводить исследования и давать оценку Клиенту, деловому партнеру от имени Банка, если это не связано с исполнением его служебных обязанностей в Банке.

4.2.2. Взаимоотношения с Клиентами

Банк видит своих Клиентов среди всех групп населения, предприятий всех форм собственности во всех отраслях народного хозяйства. Банк защищает интересы каждого Клиента, исключает дискриминацию по политическим, религиозным или национальным мотивам.

Банк профессионально и добросовестно выполняет взятые на себя в отношении Клиентов обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг в возможно более короткие сроки.

Банк уважительно, честно и открыто работает с Клиентом, своевременно информирует об изменениях, улучшениях и возможностях системы обслуживания в Банке, предоставляет возможные варианты обслуживания (профессионально консультирует), обеспечивает полноту и доступность информации для Клиента в объеме и содержании, определяемом Банком для обслуживания Клиента.

Банк индивидуально подходит к нуждам и запросам каждого Клиента, оперативно реагирует на них, стремится создать максимум удобства для Клиента в виде оказания услуг, необходимых Клиенту (наличие оборудованного места для Клиента, телефона, образцов заполнения документов и другой необходимой для Клиента информации по услугам, тарифам, и т.д.), соблюдения установленных процедур и регламентов при обслуживании, сокращения времени, необходимого для принятия решений по запросам Клиентов и при его обслуживании.

Банк постоянно работает над улучшением качества предоставляемых услуг, своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, разрешает претензии и жалобы Клиентов.

4.2.3. Взаимоотношения с акционерами

Банк в отношениях со своими акционерами считает себя обязанным:

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров независимо от количества принадлежащих им акций в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке и объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- обеспечивать рост активов и прибыльность деятельности Банка.

4.2.4. Отношения с деловыми партнерами и конкурентами

Банк при осуществлении своей деятельности с деловыми партнерами и конкурентами считает себя обязанным:

- строить отношения на принципах взаимного уважения, всегда приветствовать и поддерживать взаимовыгодное сотрудничество;
- не допускать любые проявления недобросовестной конкуренции;
- доброжелательно относиться к деловым партнерам и конкурентам, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, способных причинить ущерб их деловой репутации;
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

4.2.5. Отношения с государственными органами

Банк в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанные на нормах законодательства Российской Федерации;
- исключить попытки использования противозаконных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов.

4.2.6. Связи с общественностью

Банк следит за соблюдением высоких этических стандартов в своих отношениях со средствами массовой информации. Банк не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей рекламной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

4.2.7. Общественная деятельность

Банк стремится к тому, чтобы его социальная и благотворительная деятельность способствовала развитию региона, в котором представлен Банк, в связи с чем оказывает поддержку отдельным учреждениям образования, науки, культуры и спорта, религии.

Банк стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически целесообразно и соответствует стратегии развития Банка.

4.2.8. Взаимоотношения с Сотрудниками Банка

Сотрудники – главное достояние Банка. Банк строит свои отношения с Сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и безусловного исполнения своих обязательств. Банк ценит в своих Сотрудниках честность, порядочность, профессионализм, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину, умение работать на результат.

Банк ориентирован на поддержание стабильности коллектива и преемственности профессионального опыта персонала.

Руководство Банка поощряет инициативу Сотрудников Банка, направленную на рост доходности всех видов деятельности Банка, совершенствование бизнес-процессов,

повышение качества обслуживания Клиентов, экономию материально-технических и финансовых ресурсов.

Каждый Сотрудник отвечает за свою деятельность в пределах зоны своей ответственности и принятых решений, определенных должностными обязанностями. Положение Сотрудника в организационной иерархии определяется его знаниями, умениями, навыками, инициативностью, ответственностью и результатами труда.

Кадровая политика Банка создает условия, при которых каждый Сотрудник Банка может максимально проявить свой потенциал, профессиональные навыки и деловые качества; обеспечивает одинаковые возможности карьерного роста, повышения уровня профессиональной подготовки каждому Сотруднику.

Банк стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в данной сфере и адекватный конечному результату труда.

Банк уделяет постоянное внимание вопросам охраны здоровья работников и безопасности их труда. При приеме на работу исключена возможность дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам мотивам.

Сотрудник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.

Сотрудники Банка не должны использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях. Банк вправе создавать соответствующие службы и органы для контроля за исполнением Сотрудниками Банка настоящего пункта Кодекса.

4.3. Принцип раскрытия информации о Банке

4.3.1. Раскрытие информации о Банке важно для оценки деятельности Банка акционерами и потенциальными инвесторами. Раскрытие информации о Банке способствует привлечению капитала и поддержанию доверия к Банку.

Целью раскрытия информации о Банке является доведение этой информации до сведения всех заинтересованных в ее получении лиц в объеме, необходимом для принятия взвешенного решения о совершении действий, способных повлиять на финансово-хозяйственную деятельность Банка.

4.3.2. Основными принципами раскрытия информации о Банке являются регулярность и оперативность ее предоставления, доступность такой информации для акционеров и иных заинтересованных лиц, достоверность и полнота ее содержания, соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов.

При раскрытии информации Банк обеспечивает ее нейтральность, исключаящую преимущественное удовлетворение интересов одних групп получателей информации перед другими.

4.3.3. Информационная политика Банка обеспечивает возможность свободного и необременительного доступа к информации о Банке и регулируется Положением о корпоративной информационной политике КБ «Спутник» (ПАО).

4.3.4. Финансовая отчетность Банка является основным документом, из которого акционеры, Клиенты и потенциальные инвесторы могут получить информацию о финансовом состоянии Банка. В этой связи Банк, в соответствии с нормативными актами Банка России, регулярно раскрывает свою финансовую отчетность на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://www.banksputnik.ru>), на сайте Ассоциации защиты информационных прав инвесторов (АЗИПИ) (<http://e-disclosure.azipi.ru>), а также в местах обслуживания физических и юридических лиц.

4.3.5. Информация, составляющая коммерческую или служебную тайну Банка, защищается в порядке и способами, предусмотренными действующим законодательством и внутренними документами Банка.

В соответствии с законодательством, информация составляет служебную или коммерческую тайну в случае, когда она имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности.

Перечень информации, составляющей коммерческую или служебную тайну, условия доступа к такой информации, а также возможность ее использования определяются Банком с учетом необходимости соблюдения разумного баланса между открытостью и стремлением не нанести ущерб его интересам.

Сотрудники Банка ведут и хранят все документы, содержащие служебную информацию¹, в полном соответствии с требованиями законодательством Российской Федерации, внутренних документов Банка, не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

Служебная информация, в том числе о Сотрудниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Сотрудники Банка по законодательству РФ несут ответственность за разглашение конфиденциальной информации.

4.3.6. Сотрудники Банка раскрывают/дают информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с Председателем правления или курирующим Заместителем Председателя правления Банка, в зависимости от содержания вопроса.

4.4. Принцип урегулирования конфликтов

4.4.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Клиентов и партнеров Банка.

Никто из Сотрудников и руководства Банка не вправе действовать в нарушение данного принципа. Сферы потенциальных конфликтов интересов должны быть выявлены, минимизированы и поставлены под строгий и независимый контроль.

¹ Под служебной информацией в настоящем Кодексе понимается информация о Банке, Клиентах, деловых партнерах, а также иная информация, которая находится в структурных подразделениях Банка и имеет действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, несанкционированное использование которой третьими лицами может нанести ущерб Банку, Клиентам или деловым партнерам.

В целях предотвращения конфликтов Банка с Клиентами и партнерами при осуществлении профессиональной деятельности, Банк обязан соблюдать принцип баланса интересов Клиента и собственных интересов в рамках, установленных федеральным законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

Во избежание конфликта интересов Сотрудник Банка обязан:

- стремиться действовать в интересах Клиента, уметь распознать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт интересов;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие Клиенты;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению Сотрудника, могут привести к конфликту интересов, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, руководителя Службы внутреннего контроля Банка, которые совместно с курирующим подразделением Заместителем Председателя правления Банка должны принять меры к урегулированию возникшей ситуации.

Если приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей конфликтной ситуации следует уведомить Председателя правления Банка для принятия мер, соответствующих принципам данного Кодекса.

При разрешении конфликтных ситуаций с Клиентами и партнерами Банка действия руководства Банка и его Сотрудников, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

4.4.2. Предупреждение и урегулирование корпоративных конфликтов в Банке в равной мере позволит обеспечить соблюдение и охрану прав акционеров и защитить имущественные интересы и деловую репутацию Банка. Как предупреждению, так и урегулированию корпоративных конфликтов способствует точное и безусловное соблюдение Банком законодательства, а также его добросовестное и разумное поведение во взаимоотношениях с акционерами.

Поскольку законодательство не устанавливает требований об обязательном соблюдении каких-либо досудебных процедур в целях урегулирования корпоративных конфликтов, применение этих процедур в значительной степени является добровольной инициативой Банка и связано со стремлением Банка всеми разумными средствами способствовать урегулированию возникающих конфликтов.

Нижеуказанные принципы о досудебном урегулировании корпоративных конфликтов не препятствуют лицам, чьи права нарушены, обращаться в судебные органы.

- 1) Любое разногласие или спор между Банком и его акционером, либо разногласие или спор между акционерами, по своей сути представляет собой корпоративный конфликт.
- 2) Задачей Банка в процессе урегулирования корпоративного конфликта является поиск такого решения, которое, являясь законным и обоснованным, отвечало бы интересам Банка. Недопустимо преследовать личный интерес (интерес группы лиц) в принятии решения в вопросах корпоративного конфликта.

3) По обращениям акционеров Банк предоставляет максимально полную информацию, связанную с вопросами, являющимися предметом конфликта.

В случае отказа Банка удовлетворить просьбу или требование акционера, Банк информирует об этом акционера с обоснованием такого отказа.

4) Работа по урегулированию конфликта проводится при непосредственном участии акционера путем прямых переговоров или переписки с ним.

4.5. Принцип внутреннего контроля и управления рисками

4.5.1. Эффективная система внутреннего контроля является критически важным компонентом управления Банком и основой для обеспечения безопасности и устойчивости банковских операций. Поэтому все Сотрудники Банка должны осознавать свою роль в процессе внутреннего контроля и управления рисками и принимать полноценное участие в этом процессе.

4.5.2. В Банке приветствуется добровольная помощь со стороны Сотрудников в создании и развитии системы внутреннего контроля. Деятельность по осуществлению контроля должна быть составной частью повседневной деятельности Банка.

4.5.3. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Необходимо, чтобы выявление и оценка существенных рисков, которые могут оказать отрицательное влияние на достижение целей Банка, осуществлялось на постоянной основе. Все Сотрудники Банка обязаны принимать участие в процессе оценки банковских рисков, выявлять и оценивать внутренние и внешние факторы, которые могут оказать отрицательное влияние на достижение стратегически важных производственных, финансовых и информационных целей и информировать непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

4.6. Принцип законности

4.6.1. Банк неукоснительно соблюдает нормы и требования законодательства Российской Федерации, нормативно-правовых актов Банка России, а также правила делового оборота, принятые в российском банковском сообществе.

4.7. Принцип корпоративного поведения

4.7.1. Положительный имидж Банка является важным инструментом достижения стратегических целей развития Банка и реализации поставленных задач. Сотрудники представляют облик Банка для Клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного Сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с Клиентами и партнерами зависит имидж Банка и, в конечном счете, его коммерческий успех.

4.7.2. Главная задача Банка - не только привлечь Клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним. В условиях нарастающей конкуренции Клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

4.7.3. Сотрудники Банка неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину, не допускают опозданий на работу и превышения времени нахождения на обеденном перерыве. Нарушение трудовой дисциплины Сотрудником снижает качество предоставляемых Банком услуг и является грубым нарушением прав Клиента.

4.7.4. Сотрудники Банка соблюдают деловой стиль в одежде и стиль делового общения, соответствующие имиджу Банка и установленные Правилами внутреннего трудового распорядка Банка, другими внутренними документами Банка. Внешний вид Сотрудника Банка не должен быть вызывающим или небрежным, поведение - некорректным.

Обязательное требование к внешнему облику всех категорий Сотрудников Банка – опрятность, аккуратность.

Недопустимо нахождение на рабочем месте Сотрудников в неформальной, джинсовой, спортивной и вызывающей одежде (шортах, декольтированных платьях и блузках, слишком коротких юбках, излишне обтягивающей или прозрачной одежде), спортивной и пляжной обуви.

Женщинам в использовании украшений, макияжа, маникюра, парфюмерии следует соблюдать умеренность.

Требование к внешнему виду Сотрудников операционных касс, операционных залов Банка, работающих непосредственно с Клиентами:

- Сотрудники операционного зала и операционных касс Банка должны находиться на рабочем месте в белой блузке (рубашке) и темной юбке (брюках).

Прием Клиента в офисе

Сотрудники Банка приветствуют всех посетителей в офисе Банка, даже если они лично не знакомы. На появление Клиента Сотрудник Банка реагирует немедленно и доброжелательно. Не должно возникать ситуаций, когда Клиент находится в офисе Банка один.

Сотрудники Банка, независимо от уровня, вида и способа общения - вежливы, доброжелательны, отзывчивы. С любым посетителем Банка Сотрудники ведут себя уважительно и приветливо.

Рассказывая о банковской услуге, Сотрудники Банка стараются, как можно полнее проинформировать Клиента о том, что он получит в результате, не вдаваясь в мелкие подробности, касающиеся специфики деятельности Банка, пользуясь понятной и доступной лексикой, избегая использования специальных терминов.

Во время переговоров Сотрудники Банка обязательно контролируют свои эмоции – мимику, жесты, не дают никаких оценок высказываниям и мнению Клиента, стремятся понять истинные потребности и желания Клиента.

Сотрудники проявляют терпимость к фактам некорректного с ними обращения Клиентов, деловых партнеров и иных лиц, стремясь обеспечить Клиентов наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

В случае, когда Клиент пришел к специалисту, которого в настоящее время нет, необходимо вежливо перенаправить его, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у Клиента проблему.

В случае, если Сотруднику требуется некоторое время на совершение операции, поиск информации и т.п., следует вежливо попросить Клиента немного подождать, сообщив причину и примерное время ожидания.

За необоснованные задержки в обслуживании Клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный руководитель подразделения, которое обслуживало Клиента.

Телефонный этикет

Впечатление о Банке складывается у Клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый Сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ. Это вселяет в Клиента уверенность, что все процессы в Банке хорошо отлажены.

Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Банка, свою должность и имя.

Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

В случае, когда Сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает присутствующего Клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

В случае, если Клиент говорит «Спасибо», в ответ не следует говорить «Пожалуйста» или «Не за что». Предпочтительнее ответ «Вам спасибо», либо «Рад(а) был(а) помочь».

Разговаривая по телефону, рекомендуется улыбаться и класть трубку только после того, как трубку положит Клиент Банка.

Рабочее место

Порядок, чистота, аккуратность офиса и рабочего места создают благоприятное впечатление о Банке.

Каждый Сотрудник поддерживает чистоту и порядок на своем рабочем месте и следит за порядком в офисном помещении.

Ответственность за чистоту и порядок в офисном помещении несет непосредственный руководитель подразделения, работающего в данном помещении.

Банк приветствует индивидуальный стиль рабочего места, если он не противоречит имиджу Банка.

На рабочем месте запрещено курить, играть в компьютерные и иные игры и заниматься посторонними делами, не связанными со служебными вопросами. Курение разрешается исключительно в специально выделенных для этого местах.

Питание в рабочее время

Для питания в течение рабочего дня существует обеденный перерыв. Прием пищи на рабочем месте не рекомендуется. Исключения составляют напитки (чай, кофе, вода и т.п.), конфеты, печенье. В период нахождения в кабинете Клиентов или иных посторонних лиц прием напитков, конфет и печенья также запрещен.

Категорически запрещается употребление в течение рабочего дня напитков, содержащих алкоголь, тем более, категорически запрещено употребление наркотических средств.

Недопустимо держать на рабочем месте:

- рекламную продукцию фирм-конкурентов;
- художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности;
- одежду, посуду, косметику.

4.8. Подарки и услуги

4.8.1. Сотрудники Банка не принимают, не передают денежные средства третьим лицам от Клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключают договоров с третьими лицами, предоставляющих право на получение денежных средств как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве Сотрудника Банка.

4.8.2. Сотрудники Банка не принимают имущество, услуги, а также не заключают договоров, предоставляющих право на получение имущества, услуг как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве Сотрудника Банка.

4.8.3. Цветы, конфеты, шампанское, билеты в театры, музеи и в иные культурные учреждения, а также проживание в гостиницах, проведение различных мероприятий (банкетов, презентаций, выставок и т.п.), возникающих в процессе деловых переговоров или встреч, могут быть оплачены Клиентами, деловыми партнерами.

5. Соблюдение принципов корпоративной и профессиональной этики

5.1. В целях соблюдения принципов корпоративной и профессиональной этики в Банке на регулярной основе реализуются следующие мероприятия:

- проводится внутреннее обучение Сотрудников путем ознакомления с принятыми в Банке документами по корпоративной и профессиональной этике (в формате рассылки документа каждому Сотруднику);

- по вновь принятым Сотрудникам ознакомление проводится в день приема Сотрудника на работу. Факт ознакомления Сотрудника с положениями Кодекса подтверждается его собственноручной подписью в Журнале ознакомления с Кодексом корпоративной и профессиональной этики (далее - Журнал ознакомления) по форме Приложения 1, который ведется кадровым подразделением Банка;

- в рамках проведения оценочных/аттестационных процедур проводится оценка знаний Сотрудников по вопросам применения принципов корпоративной и профессиональной этики;

- руководители подразделений Банка организуют оказание консультативной помощи Сотрудникам Банка по вопросам применения принципов корпоративной и профессиональной этики.

5.2. Ответственность за осуществления контроля соблюдения Сотрудниками Банка требований настоящего Кодекса возлагается на руководителей структурных подразделений Банка.

5.3. Незнание Сотрудником положений настоящего Кодекса или отказ от проставления подписи в Журнале ознакомления не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные Банком корпоративные нормы и правила поведения.

5.4. При наличии у Сотрудника вопросов относительно правильности поведения в ситуациях, регламентируемых настоящим Кодексом, а также при появлении у него обоснованных подозрений в том, что действие либо бездействие кого-либо может привести к нарушению этических норм Банка или возникновению конфликта интересов, он может обратиться в одну из следующих инстанций:

- к своему непосредственному руководителю;
- к начальнику кадрового подразделения;
- в Службу внутреннего контроля;
- в Службу безопасности;
- в Юридический сектор.

5.5. С целью проверки соблюдения органами управления и служащими Банка принципов корпоративной и профессиональной этики Служба внутреннего аудита Банка организывает проведение анонимных опросов Сотрудников Банка по вопросам корпоративной и профессиональной этики не реже, чем 1 раз в год. Результаты опроса представляются на заседание Правления Банка, а также Совету директоров Банка при проведении оценки состояния корпоративного управления Банка.

5.6. Каждый Сотрудник Банка несет ответственность за неукоснительное исполнение положений настоящего Кодекса. Действия, а так же бездействие Сотрудника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса и принципов профессиональной этики, могут быть расценены как дискредитирующие Банк и порочащие деловую репутацию Банка, и являются основанием для привлечения Сотрудника к ответственности.

На сотрудника Банка, виновного в нарушении принципов корпоративной и профессиональной этики, может быть возложена ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.7. При рассмотрении жалоб и ситуаций, связанных с нарушением настоящего Кодекса и отрицательно влияющих на деловую репутацию Банка и/или связанных с нанесением материального ущерба, выявляются виновные лица, рассматривается вопрос о применении мер ответственности, определяется орган управления Банка, в компетенцию которого входит урегулирование данной ситуации.

5.8. Соблюдение принципов корпоративной и профессиональной этики учитывается при принятии решений о материальном поощрении Сотрудников в рамках принятой в Банке системы оплаты труда.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики вступает в силу с даты утверждения его Правлением Банка.

6.2. Кодекс может пересматриваться по мере необходимости, в том числе, в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения. Изменения и дополнения к Кодексу вступают в силу с момента утверждения их Правлением Банка.

