

**«Республиканский Кредитный Альянс» ООО**

Коммерческий Банк

УТВЕРЖДЕНО

Наблюдательным советом  
Коммерческого Банка  
«Республиканский Кредитный Альянс»  
(общество с ограниченной  
ответственностью)

Протокол № 17-01/2022 от 17.01.2022 г.

Председатель Наблюдательного совета

\_\_\_\_\_ Л.В. Юшкова

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**  
**Коммерческого Банка «Республиканский Кредитный Альянс»**  
**(общество с ограниченной ответственностью)**

г. Москва

2022г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|   |    |
|---|----|
| 1. Общие положения.....   | 3  |
| 2. Общие принципы профессиональной этики.....   | 4  |
| 3. Взаимоотношения Банка с клиентами (потребителями финансовых услуг).....                | 8  |
| 4. Взаимоотношения банка с деловыми партнерами и конкурентами.....                        | 10 |
| 5. Взаимоотношения Банка с органами государственной власти и местного самоуправления..... | 11 |
| 6. Взаимоотношения банка с работниками.....   | 11 |
| 7. Корпоративный стиль .....  | 13 |
| 8. Защита интересов Банка и его участников, клиентов, деловых партнеров и работников..... | 13 |
| 9. Заключительные положения.....  | 14 |

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс профессиональной этики Коммерческого Банка «Республиканский Кредитный Альянс» (общество с ограниченной ответственностью) (далее по тексту – Кодекс) разработан в целях улучшения деловой репутации Банка, установления этических норм и правил служебного поведения работников Банка для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей, а также содействия укреплению авторитета работников Банка, доверия клиентов к Банку, обеспечения единых норм поведения работников Банка и повышения эффективности и культуры обслуживания клиентов Банка.

1.2. Кодекс является внутренним нормативным документом Коммерческого Банка «Республиканский Кредитный Альянс» (общество с ограниченной ответственностью) (далее по тексту – Банк) и направлен на защиту прав и интересов клиентов, должностных лиц и работников Банка, подлежит исполнению всеми должностными лицами и работниками Банка.

1.3. Настоящий Кодекс разработан на основании следующих документов:

- Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности»;
- Федеральный закон от 08.02.1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- Письмо Банка России от 13.09.2005 г. № 119-Т «О современных подходах к организации корпоративного управления в кредитных организациях»;
- Информационное письмо Банка России от 27.12.2021 г. № ИН-03-23/104 «О размещении на сайте Банка России в сети «ИНТЕРНЕТ» информационного ресурса, содержащего перечень требований и рекомендаций по раскрытию информации на сайтах финансовых организаций, и об отмене Письма Банка России от 23.10.2009 г. № 128-Т»;
- Письмо Банка России от 07.02.2007 г. № 11-Т «О перечне вопросов для проведения кредитными организациями оценки состояния корпоративного управления»;
- Письмо Банка России от 10.04.2014 г. № 06-52/2463 «О кодексе корпоративного управления»;
- Устав «Республиканский Кредитный Альянс» ООО (с изменениями).

1.4. В целях настоящего Кодекса используются следующие понятия:

**Работники** - лица, состоящие с Банком в трудовых отношениях на основании трудового договора либо в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности, осуществляемой Банком.

**Должностные лица** - лица, занимающие должности в органах управления Банка (Председатель Наблюдательного совета и члены Наблюдательного совета, Председатель Правления и члены Правления, а также руководители структурных подразделений)

**Личная выгода** - заинтересованность должностного лица или работника Банка, его близких родственников, супруга, супруги, усыновителя, усыновленных в получении нематериальных благ и иных нематериальных преимуществ путем использования служебной информации, имеющейся в Банке.

**Материальная выгода** - материальные средства, получаемые должностным лицом или работником Банка, его близкими родственниками, супругом, супругой, усыновителями, усыновленными в результате использования ими находящейся в



распоряжении Банка информации, касающейся банковской деятельности, в том числе операций со средствами клиентов и контрагентов Банка и/или оказания услуг по договорам, заключенным в Банке, а также любые материальные средства, получаемые Банком в результате совершения сделок или иных операций сверх средств, которые ему причитаются за выполнение работ и (или) оказание услуг по договорам, заключенным Банком с клиентами.

**Служебная информация** - любая не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении должностных лиц и работников Банка в силу их служебных обязанностей, распространение которой может повлиять на рыночную стоимость активов, в которые размещаются средства клиентов Банка.

**Конфиденциальная информация**<sup>1</sup> - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Клиент** - юридическое или физическое лицо, индивидуальный предприниматель, банк-корреспондент, которому Банком оказываются услуги в процессе осуществления банковской деятельности.

**Близкие родственники** - родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители и дети, дедушки, бабушки и внуки), полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры.

1.5. Ответственность за соблюдение Кодекса лежит лично на каждом работнике Банка.

## 2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

2.1. Кодекс отражает приверженность Банка и его руководства высоким этическим стандартам и принципам открытого и честного ведения бизнеса, а также стремление Банка к совершенствованию корпоративной культуры и следованию лучшим практикам корпоративного управления.

2.2. Отношения Банка с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.

2.3. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, работники Банка не должны идти на поводу личных и/или групповых интересов, если таковые противоречат законам общества или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях. Работники Банка обязаны заботиться о деловой репутации Банка и должны быть настроены на долгосрочное сотрудничество, а не на получение ежеминутной сомнительной выгоды.

2.4. Работник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновения, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс с тем, чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с партнером или клиентом.

2.5. Деятельность Банка, должностных лиц и работников основывается на следующих основных принципах профессиональной этики:

### 1) законность

Банк, его должностные лица и работники осуществляют свою деятельность в соответствии требованиями федеральных законов, иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, внутренних нормативных документов Банка, а также

---

<sup>1</sup> В Банке разработан отдельный внутренний документ «Положение о конфиденциальной информации в Коммерческом Банке «Республиканский Кредитный Альянс» (общество с ограниченной ответственностью)



настоящего Кодекса.

Работники Банка должны предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами данных требований, а также работники Банка должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству Российской Федерации и внутренним нормативным документам Банка.

### ***2) приоритет законных прав и интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов***

Банк, его должностные лица и работники исходят из того, что законные права и интересы клиентов, деловых партнеров, контрагентов ставятся выше интересов Банка, заинтересованности его должностных лиц и работников в получении материальной и/или личной выгоды.

Взаимоотношения Банка и его клиентов, контрагентов, деловых партнеров строятся на принципах честности и взаимного уважения.

### ***3) профессионализм***

Банк осуществляет деятельность исключительно на профессиональной основе, привлекая к работе специалистов высокой квалификации. Банк постоянно принимает меры по поддержанию и повышению уровня квалификации и профессионализма должностных лиц и работников, в том числе путем проведения профессионального обучения.

Необходимой составляющей профессионализма является компетентность, которая заключается в том, что для выполнения своих функций работники Банка должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом.

Банк контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, в том числе соответствие квалификационным требованиям регулирующих органов.

Должностные лица и работники Банка стремятся к повышению своего профессионального уровня.

Работник Банка делится своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения личных преимуществ. Банк предоставляет каждому работнику возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе.

### ***4) независимость***

Работники Банка при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно, соблюдая действующее законодательство Российской Федерации, требования Банка России и внутренние нормативные документы.

Должностные лица Банка не должны оказывать какого-либо давления на подчиненных работников в корыстных или иных неэтичных целях.

Банк, его должностные лица и работники в процессе осуществления деятельности не допускают предвзятости, совершения действий под давлением третьих лиц, какого-либо рода зависимости от последних, если это прямо или косвенно влияет на совершаемые действия, которые могут нанести ущерб законным правам и интересам клиента.

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих независимому осуществлению работником Банка должностных обязанностей, работник должен незамедлительно сообщить об этом руководству Банка.

### ***5) добросовестность***

Должностные лица и работники Банка, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, то есть с той степенью честности, осмотрительности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики деятельности Банка и практики делового оборота.

Должностные лица и работники Банка должны предпринимать разумные и



ответственные действия по защите законных прав и интересов клиентов и контрагентов Банка.

Должностные лица и работники Банка обязаны:

- Ответственно, справедливо и непредвзято относиться друг к другу, к клиентам, другим субъектам и участникам отношений;

- оценивать с профессиональной точки зрения факты и обстоятельства, сложившиеся на финансовом рынке, с целью предоставления клиентам и контрагентам необходимых разъяснений;

- не использовать неосведомленность или некомпетентность Клиента в интересах Банка либо личных интересах;

- воздерживаться от необоснованной публичной критики в адрес друг друга, публичных обсуждений действий друг друга, наносящих ущерб и подрывающих репутацию друг друга, а также других субъектов;

- не оказывать в любой форме давление на клиента, контрагента, делового партнера в целях совершения ими каких-либо действий вопреки собственным интересам;

- надлежащим образом выполнять свои профессиональные функции.

Каждый клиент, контрагент, деловой партнер имеет право на максимальное внимание со стороны работников Банка и возможно быстрое решение проблем в пределах его взаимоотношений с Банком.

#### **6) конфиденциальность (сохранение тайны)**

Банк, его должностные лица и работники не разглашают имеющуюся в их распоряжении служебную и конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работники Банка обязуется не разглашать служебную информацию, ставшую известной им в связи с выполнением должностных обязанностей, в том числе информацию об операциях, о счетах и вкладах клиентов, контрагентов Банка, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам клиента, контрагента Банка или самому Банку, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством РФ.

#### **7) информационная открытость**

Банк придерживается политики открытости и прозрачности деятельности Банка для его участников, клиентов, контрагентов, деловых партнеров, органов власти и работников Банка.

Банк осуществляет раскрытие информации о своем правовом статусе, финансовом состоянии, операциях с финансовыми инструментами в процессе осуществления деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Банк строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами, контрагентами, представителями органов власти на условиях равноправия и открытости.

Банк обеспечивает своевременное и полное информационное оповещение предоставляемых продуктов и услуг.

#### **8) эффективный внутренний контроль**

Банк обеспечивает постоянный эффективный внутренний контроль за деятельностью своих должностных лиц и работников с целью защиты законных прав и интересов клиентов.

#### **9) сотрудничество при выполнении должностных обязанностей**

Все работники Банка имеют четко определенные функции и сферы ответственности,



которые закреплены в должностных инструкциях.

Работники Банка при исполнении должностных обязанностей действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации правилами, установленными внутренними нормативными документами Банка, должностными инструкциями, указаниями руководителей.

Работники Банка относятся друг к другу корректно, доброжелательно и уважительно, воздерживаются от необоснованной критики публичного обсуждения деятельности коллег, а также иных подобного рода действий, которые могут нанести ущерб или подорвать репутацию работников Банка, а в конечном итоге – репутацию Банка в целом.

#### **10) справедливое отношение**

Банк обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам и лицам, которым оказываются услуги в процессе осуществления деятельности Банка на основании соответствующей лицензии.

Основным критерием при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе является признание профессиональных навыков и способностей работников.

#### **11) безопасность**

Банк предпринимает все необходимые законные меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц с имуществом, денежными средствами, переданными Банку учредителями (участниками), клиентами, деловыми партнерами, контрагентами.

2.6. Банк дорожит своей репутацией, соблюдает этические принципы и выполняет принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах. К коллегам, клиентам, контрагентам, партнерам и иным лицам, с которыми Банк взаимодействует, относится с уважением и доброжелательностью. Банк несет ответственность за результаты своей работы и за окружающую рабочую атмосферу. Банк стремится соблюдать принципы этики во всех аспектах своей деятельности, при этом Банк берет на себя только выполнимые обязательства, а взятые обязательства выполняет в срок.

2.7. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, повышения роли ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и его отдельных членов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;



- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;

- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

#### 2.8. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- недобросовестные практики в отношении клиентов (потребителей финансовых услуг);
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- участие в незаконных и/или безнравственных акциях, в социально – опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, не соответствующих действительности и порочащих деловую репутацию клиентов, контрагентов, деловых партнеров;
- применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и/или безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;
- предоставление клиентам, контрагентам, деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- использование незаконных и/или безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- 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.

#### 2.9. Работники Банка разделяют основные корпоративные ценности и соблюдают установленные в Банке нормы и правила поведения:

- ценить клиента: относиться к клиенту с уважением, как к партнеру и действовать так, чтоб клиент был рад вернуться;
- принимать решения и нести ответственность: вносить предложения, брать ответственность за выполнение задач, уметь признать и исправить ошибки, совершенствовать и улучшать свою работу;
- работать в команде: помнить, что все работники Банка - единая команда, ориентированная на достижение конкретного результата, не перекладывать порученную работу на других, быть открытым новым идеям и предложениям, строить свою работу на взаимопомощи другим.

#### 2.10. Каждый работник Банка обязан:

- исполнять свои должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Банка;
- во всех поступках и деловых отношениях строго придерживаться действующего законодательства Российской Федерации;
- строго придерживаться требований, изложенных в настоящем Кодексе и других внутренних документах Банка;
- не вступать в деловые отношения, которые могут негативно отразиться на репутации Банка;
- избегать ситуаций, в которых может возникнуть конфликт личных интересов с интересами Банка или его клиентов;
- уметь работать в команде, строить отношения с коллегами на основе



сотрудничества и доброжелательности;

- оказывать услуги одинаково высокого качества для всех клиентов и контрагентов, с которыми работает Банк;
- не выполнять работы, не использовать и не рекомендовать методы, которые могут нанести вред частным лицам или обществу в целом, государству, Банку;
- заботиться о поддержании высокой репутации Банка;
- исключить возможность какого-либо влияния на свою служебную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений.

### **3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С КЛИЕНТАМИ (ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ)**

3.1. Взаимоотношения с клиентами (потребителями финансовых услуг) – основа бизнеса Банка. Банк предоставляет сервис клиентам, руководствуясь принципами честности, открытости и справедливости.

Банк стремится соответствовать самым высоким стандартам обслуживания, оказывать услуги профессионально.

3.2. Развитие бизнеса клиентов является основным условием развития бизнеса Банка.

3.3. Банк заинтересован в установлении долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами и всемерно способствует их развитию. Банк постоянно работает над совершенствованием системы обслуживания клиентов, разрабатывает и внедряет в жизнь новые формы банковских услуг, стремится к расширению возможностей клиентов и созданию максимально удобных для них условий обслуживания.

3.4. Банк в отношении с клиентами считает себя обязанным:

• **В части оказания банковских услуг:**

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для Банка высокой степени правовых, репутационных и экономических рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;

– обеспечивать качество взаимодействия Банка с клиентами (потребителями финансовых услуг), качество продаж кредитных и некредитных финансовых продуктов;

– осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;

– гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации;

– взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

• **В части информационного обеспечения:**

– предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях финансовых продуктов, предоставляемых Банком, о порядке их предоставления, а также о присущих финансовому продукту (финансовой услуге) рисках;

– предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых финансовых услуг;



– осуществлять информативную, объективную, исключаящую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям, рекламе банковских услуг;

– информировать клиентов об изменениях в работе Банка и других вопросах, затрагивающих интересы или интересующих клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

• **В части обеспечения конфиденциальности и защищенности:**

– обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;

– обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок/операций;

– сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законом;

– возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

• **В части рассмотрения мнений и претензий клиентов:**

– внимательно относиться к мнениям, замечаниям, жалобам и претензиям клиентов в адрес Банка;

– использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения замечаний, жалоб и претензий, внедренную Банком;

– при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения замечаний, жалоб и претензий, связанных с работой Банка;

– своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

3.5. Обслуживание клиентов – важнейшая задача Банка, поэтому работники должны обеспечить любого клиента наилучшим сервисом.

Главная задача Банка - не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества. Предупредительное отношение к клиенту, создание наиболее благоприятных условий для него является залогом длительных партнерских отношений.

Отношения Банка с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах законности, добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, исполнения обязательств, полноты раскрытия необходимой информации.

**Все работники Банка:**

- прилагают все усилия для минимизации рисков для клиента, делового партнера Банка;

- внимательно рассматривают и своевременно реагируют на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка;

- не разглашают информацию об операциях, о счетах и вкладах клиентов и деловых партнеров, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, деловых партнеров, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- не предоставляют скрытых предпочтений и преимуществ отдельным клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной и муниципальной власти;

- 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 работника Банка;

- не принимают имущество, услуги, а также не заключает договоров, предоставляющих право на получение имущества, услуг как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника Банка;

- не принимают, не передают третьим лицам подарки в любой форме от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, когда их получение или передача может создать конфликт личных и корпоративных интересов, кроме случаев, когда отказ от подарка может привести к негативным последствиям для Банка. В этом случае работник обязан незамедлительно сообщить о принятии подарка своему непосредственному руководителю;

- принимают решения, дают рекомендации и предложения только после тщательного анализа вопроса и всех имеющихся по данному вопросу данных.

3.6. Исполнительные органы, работники Банка несут ответственность за качество взаимодействия с клиентами (потребителями финансовых услуг) и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении клиентов (потребителей финансовых услуг).

Органы управления Банка вправе применить меры ответственности, такие как дисциплинарные взыскания, к работникам, допустившим нарушение установленных правил и процедур при реализации финансовых услуг потребителям.

#### **4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И КОНКУРЕНТАМИ**

4.1. Во взаимоотношениях с партнерами и конкурентами Банк действует в соответствии со стандартами справедливой конкуренции и лучшими практиками ведения бизнеса.

4.2. Банк при осуществлении деятельности с партнерами и конкурентами считает себя обязанным:

– строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии, не допускать необоснованной критики их деятельности;

– строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

– полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства, а также исполнять акты судебных органов в случае возникновения споров;

– доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;

– отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

4.3. Выбирая партнеров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров, Банк соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации.

Банк собирает и использует информацию о партнерах и конкурентах исключительно на условиях законности и этичности.

4.4. Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности и взаимного уважения. Банк ведет только добросовестную конкуренцию на самом высоком уровне международных стандартов, неукоснительно соблюдает антимонопольное законодательство. Нарушение цивилизованных норм ведения бизнеса и правил делового поведения недопустимо ни для кого и несовместимо с репутацией Банка.



## **5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

5.1. Банк стремится налаживать и поддерживать прочные отношения с органами государственной власти на основе независимости сторон. Банк обязуется обеспечивать правдивость и полноту информации, предоставляемой на основании поступающих в Банк запросов от органов государственной власти.

5.2. 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, основанных на нормах действующего законодательства;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов;
- предавать гласности и активно противодействовать фактам незаконных или безнравственных требований или действий государственных органов и их должностных лиц с использованием юридических процедур и (или) возможностей средств массовой информации

5.3. В случае, если работник Банка оказался вовлечен в судебные разбирательства или расследование, которые могли бы бросить тень на его репутацию либо на репутацию Банка, работнику следует обратиться к своему непосредственному руководителю в целях приложения всех усилий для сохранения имиджа Банка.

## **6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С РАБОТНИКАМИ**

6.1. Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. Банк не допускает по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

6.3. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников Банка.

6.4. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия работников Банка.

6.5. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам, которые могут повлечь потери для Банка и информирует об их возникновении непосредственного руководителя и заинтересованные структурные подразделения Банка.

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

6.7. Работник Банка, осуществляющий предпринимательскую и общественную деятельность, должен быть уверен, что подобная деятельность не наносит ущерба деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, а также негативно не влияет на выполнение работником своих должностных обязанностей.

6.8. Работник Банка использует оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях в исключительных случаях и стремится



свести их к минимуму.

6.9. Работник Банка старается использовать свое рабочее время рационально с точки зрения выполнения своих должностных обязанностей. Работник Банка старается избегать использования рабочего времени в личных целях, допускает это в исключительных случаях и стремится свести такие случаи к минимуму.

6.10. Вопросы оплаты труда и повышения профессиональной квалификации работников Банка представляют особую важность для руководства Банка. Система оплаты труда в Банке должна соответствовать стандартам, принципам и методам рыночной оценки труда для поддержания у работников Банка мотивации следовать передовым стандартам ведения бизнеса и развивать свои профессиональные знания и умения.

6.11. Банк приветствует активное участие работников в жизни Банка, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества.

Работники Банка обязаны своевременно доводить до сведения руководства информацию о фактах недобросовестного поведения со стороны работников Банка, фактах нарушений настоящего Кодекса, бизнес-процессов.

В Банке на периодической основе может проводиться обследование (анкетирование, интервьюирование и др.) уровня соблюдения работниками настоящего Кодекса, в том числе в целях определения направлений стимулирования работников - соблюдение принятой в Банке системы этических принципов и стандартов поведения.

В целях стимулирования лояльности работников Банка, заинтересованности в достижении высоких результатов работы по решению Председателя Правления могут применяться варианты условно нематериальной мотивации работников (грамота, оплата обучения, оплата услуг мобильной связи, прочее).

6.12. В Банке реализуются программы повышения квалификации работников, направленные на поддержание на актуальном уровне профессиональных знаний и навыков, в т.ч. предусматривающие участие специалистов в отраслевых конференциях, форумах, рабочих группах, программах по обмену опытом и других формах профессионального обучения, сотрудничества и развития.

## **7. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ**

7.1. Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

7.2. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник Банка проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов, деловых партнеров Банка и иных лиц. Обо всех фактах некорректного с ним общения в процессе выполнения им своих обязанностей работник Банка обязан незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю.

7.3. Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работник Банка ставит об этом в известность своего непосредственного руководителя. Работник Банка стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

7.4. Работники Банка обязаны соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным.

Не допускаются к ношению на рабочем месте:

- шорты, майки и иная спортивная одежда;



- одежда с яркими принтами;
- короткие юбки, глубокие разрезы, вырезы, декольте, одежда, оголяющая живот;
- джинсовая одежда;
- вечерние туалеты.

7.5. В пятницу допускается ношение джинсовой одежды.

## **8 . ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ БАНКА И ЕГО УЧАСТНИКОВ, КЛИЕНТОВ, ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ И РАБОТНИКОВ**

8.1. Банк, в пределах своей компетенции и сферы деятельности, прилагает все усилия для защиты прав и законных интересов участников, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

8.2. Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.

8.3. Работник Банка обеспечивает сохранность банковской, коммерческой, служебной, иной охраняемой законом тайны.

8.4. Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров и иных лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.

8.5. Работник Банка, в пределах своей компетенции, участвует в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.

8.6. Работник Банка не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные нормы и законодательство Российской Федерации.

8.7. Работник Банка исключает любую деятельность, способную нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка, акционеров, клиентов и деловых партнеров Банка.

8.8. Работник Банка распространяет информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по поручению Председателя Правления, Заместителя Председателя Правления Банка.

Работник Банка общается с представителями средств массовой информации в качестве представителя Банка только по поручению Председателя Правления, Заместителя Председателя Правления Банка.

8.9. Работник Банка обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя, Службу внутреннего контроля и Отдел управления рисками о планируемых, текущих или осуществленных действиях со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы права, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных локальных нормативных актов Банка.



## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его утверждения Наблюдательным советом Банка.

9.2. В настоящий Кодекс могут быть внесены изменения и дополнения в установленном порядке.

9.3. Настоящий Кодекс должен быть доведен до сведения всех работников Банка. Ознакомление работников Банка с новыми редакциями настоящего Кодекса осуществляется путем размещения на собственном ресурсе Банка, с предварительной его рассылкой Секретариатом Управления делами работникам Банка по электронной почте с указанием места хранения Кодекса на сетевом ресурсе.