

# Профессионал Банк

Акционерное общество «Профессионал Банк» (АО «ПроБанк»)

Корреспондентский счет № 30101810845250000203 БИК 044525203 ИНН 7703122164 ОГРН 1037739447350  
127473, г. Москва, улица Селезневская, д.15а, стр.1, телефон: 8 (495) 347-47-47

**СОГЛАСОВАН**  
Правлением  
АО «ПроБанк»  
Протокол № б/н  
от 17 февраля 2021 г.

**УТВЕРЖДЕН**  
Наблюдательным Советом  
АО «ПроБанк»  
Протокол № б/н  
от 17 февраля 2021 г.

## КОДЕКС

корпоративной этики  
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА  
«ПРОФЕССИОНАЛ БАНК»

2021 год

**Оглавление**

1. Цели и задачи Кодекса корпоративной этики. ....	3
2. Сфера применения Кодекса. ....	3
3. Миссия Банка. ....	3
4. Основные принципы корпоративной этики (поведения) Банка. ....	4
5. Корпоративные ценности. ....	6
6. Стандарты корпоративного поведения и профессиональной этики органов управления Банка ....	6
7. Стандарты корпоративного поведения и профессиональной этики работников Банка. ...	10
8. Взаимоотношения Банка с Клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти. ....	10
9. Взаимоотношения Банка с конкурентами. ....	11
10. Взаимоотношения Банка с Работниками. ....	12
11. Корпоративный стиль. ....	12
12. Стандарты корпоративного поведения при раскрытии информации. ....	13
13. Защита Банка и его акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Работников. ....	13
14. Заключительные положения. ....	14

## **1. Цели и задачи Кодекса корпоративной этики.**

1.1. Целью Кодекса корпоративной этики Акционерного общества «Профессионал Банк» (далее по тексту – «Кодекс» и «Банк» соответственно) является определение стандартов деятельности Банка и поведения его органов управления и работников, направленных на повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности деятельности Банка.

1.2. Задачами Кодекса являются:

- Закрепление основных принципов корпоративной этики (поведения) Банка.
- Закрепление Корпоративных ценностей Банка.
- Обеспечение осознания органами управления и работниками Банка персональной ответственности перед Клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии Банка.
- Определение основ взаимоотношений Банка с Клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами, органами управления Банка и работниками Банка.
- Защита интересов акционеров, Клиентов, деловых партнеров, органов управления Банка и работников Банка.

## **2. Сфера применения Кодекса.**

2.1. Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, обычаев делового оборота.

2.2. Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех Работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления, а также на членов Наблюдательного Совета Банка (далее – «Работники Банка»).

2.3. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с Клиентами, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и Работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений Кодекса.

2.4. Положения Кодекса изменяются и дополняются по решению Наблюдательного Совета Банка в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Российской Федерации, обычаями делового оборота.

## **3. Миссия Банка.**

3.1. Миссией Банка является предоставление Клиентам современных банковских услуг и продуктов самого высокого качества, поддержка экономических проектов организаций малого и среднего бизнеса с максимальным обеспечением интересов Клиентов при выполнении российского законодательства.

3.2. Основные элементы Миссии Банка:

3.2.1. Прозрачный для Клиентов.

Все Клиенты – как частные лица, предприниматели, так и крупные корпорации могут получить исчерпывающую информацию о деятельности Банка, его продуктах и услугах. Банк стремится к простоте и четкости, не навязывая сотрудничество и сразу предоставляя все условия предстоящей сделки.

3.2.2. Точный во всем.

Банк точен в своей финансовой отчетности, неукоснителен в исполнении обязательств.

3.2.3. Открытый для всех.

Банк открыт для каждого, кто хотел бы с ним установить партнерские отношения, воспользоваться его продуктами и услугами. Банк строит свою работу на условиях равноправия и открытого диалога.

3.2.4. Преданный делу.

Команда Банка – профессионалы своего дела, которые заботятся о повышении своей квалификации, чувствуют личную ответственность за качество своей работы.

#### **4. Основные принципы корпоративной этики (поведения) Банка.**

4.1. Первый принцип. Практика корпоративного поведения Банка должна обеспечивать акционерам реальную возможность осуществлять свои права, связанные с участием в капитале Банка.

С целью реализации данного принципа в Банке, акционерам предоставлено право участия в управлении обществом путем принятия решений по наиболее важным вопросам деятельности Банка на Общем собрании. Порядок подготовки и проведения собраний, внесения предложений в повестку дня Общего собрания, уведомления акционеров о месте, дате и времени проведения Общего собрания, возможность получения полной и достоверной информации, в т.ч. о распределении прибыли, закреплен в Уставе Банка, Кодексе корпоративного управления, Политике раскрытия информации и иных внутренних документах Банка.

4.2. Второй принцип. Практика корпоративного поведения должна обеспечить равное отношение к акционерам, владеющим равным числом акций одного типа (категории).

Соблюдение данного принципа достигается установлением порядка ведения Общего собрания, обеспечивающего разумную, равную возможность всем лицам, присутствующим на собрании, высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы; запретом на осуществление операций с использованием инсайдерской и конфиденциальной информации; предоставлением акционерам полной информации о лицах, избираемых в состав Наблюдательного Совета, а также сведений об аффилированных лицах и сделках, совершаемых с заинтересованностью.

4.3. Третий принцип. Практика корпоративного поведения должна обеспечивать осуществление Наблюдательным Советом Банка стратегического управления деятельностью Банка и эффективный контроль с его стороны за деятельностью исполнительных органов общества.

Соблюдение данного принципа обеспечивается Наблюдательным Советом Банка путем формализованного во внутренних документах Банка права и фактической его реализации утверждения Стратегии развития Банка и контроля за ее реализацией, путем рассмотрения соответствующих отчетов о ее реализации, а также путем установления документальной и фактической подотчетности исполнительных органов Банка Наблюдательному Совету Банка и рассмотрения соответствующих отчетов о деятельности исполнительных органов Банка.

4.4. Четвертый принцип. Практика корпоративного поведения должна обеспечивать исполнительным органам Банка возможность разумно, добросовестно, исключительно в интересах Банка осуществлять руководство текущей деятельностью Банка, а также подотчетность исполнительных органов Банка Наблюдательному Совету Банка и его акционерам.

Соблюдение данного принципа обеспечивается за счет создания и функционирования в Банке в составе органов управления Правления Банка. Избрание членов Правления Банка осуществляется в соответствии с прозрачной процедурой, предусматривающей предоставление акционерам Банка полной информации о лицах, избираемых в состав Правления Банка. Избираемые в состав Правления лица обладают соответствующей квалификацией в области банковской деятельности, соответствуют требованиям к деловой репутации. Правление осуществляет текущее руководство деятельностью Банка, действуя строго в рамках стратегических направлений деятельности, определяемых Наблюдательным Советом Банка.

4.5. Пятый принцип. Практика корпоративного поведения должна обеспечить своевременное раскрытие полной, актуальной и достоверной информации об Банке, в том числе о его финансовом положении, экономических показателях, структуре собственности и управления, системе управления рисками и капиталом, для того чтобы акционеры и иные заинтересованные лица имели возможность принимать обоснованные решения.

Соблюдение данного принципа обеспечивается за счет предоставления равных возможностей акционерам для доступа к одинаковой информации. Политика раскрытия информации, реализуемая в Банке, обеспечивает возможность свободного доступа к информации о Банке, раскрываемой на официальной странице Банка в сети Интернет и в офисах Банка. Акционеры имеют возможность получать полную и достоверную информацию, в том числе о финансовом положении Банка, результатах его деятельности, об управлении в Банке, о крупных акционерах общества, о системе управления рисками и капиталом Банка.

4.6. Шестой принцип. Практика корпоративного поведения должна учитывать предусмотренные законодательством права заинтересованных лиц, в том числе работников Банка, и поощрять активное сотрудничество Банка и заинтересованных лиц.

Соблюдение данного принципа обеспечивается за счет проводимой исполнительными органами Банка политикой банковской деятельности, направленной на обеспечение соблюдения баланса интересов кредиторов Банка и других заинтересованных лиц.

4.7. Седьмой принцип. Практика корпоративного поведения должна обеспечивать эффективный контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка с целью защиты прав и законных интересов акционеров и заинтересованных лиц.

Соблюдение данного принципа обеспечивается за счет создания в Банке системы внутреннего контроля и входящего в систему внутреннего контроля его субъектов (органы управления Банка, ревизионная комиссия, главный бухгалтер (его заместитель), служба внутреннего аудита, служба внутреннего контроля, подразделение по ПОД/ФТ) каждый из которых на своем уровне обеспечивает контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка в соответствии со своими

функциональными обязанностями. Помимо субъектов внутреннего контроля Банка, контроль за финансово-хозяйственной деятельностью обеспечивается также независимым аудитором. Информация о результатах проводимой проверки финансово-хозяйственной деятельности Банка независимым аудитором раскрывается Банком неограниченному кругу лиц.

## **5. Корпоративные ценности.**

### **5.1. Уважение достоинства личности.**

Мы уважаем права и свободы человека, независимо от расы, национальности, социального положения и правового статуса.

### **5.2. Свобода выбора.**

Мы признаем ценность свободы выбора. Выбирая Банк, каждый Клиент должен руководствоваться разумом и своей выгодой. Мы приветствуем взвешенный подход, реальную оценку ситуации, исследования рынка.

### **5.3. Закон – превыше всего.**

Мы неукоснительно соблюдаем общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Российской Федерации, положения Кодекса, иные внутренние документы Банка, а также обычаи делового оборота.

### **5.4. Профессионализм.**

Мы добросовестно, своевременно и на наилучших условиях осуществляем все операции по обслуживанию Клиентов. Мы стремимся к постоянному самосовершенствованию, новаторству. Мы ищем лучшие средства и возможности для более эффективной работы Банка.

### **5.5. Ответственность.**

Мы ответственны перед акционерами за результаты деятельности, перед Клиентами – за качество банковских услуг, перед партнерами – за выполнение обязательств.

### **5.6. Корпоративность.**

Каждый из нас принадлежит команде Банка, которую отличают высокий профессионализм, ясность цели, высокое качество работы и преданность Банку. Мы строим наши отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности. Мы обмениваемся с коллегами профессиональными знаниями и практическим опытом.

### **5.7. Безопасность.**

Мы предпринимаем все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении акционеров, Банка, Клиентов, деловых партнеров, Работников Банка и в отношении государства и мирового сообщества.

## **6. Стандарты корпоративного поведения и профессиональной этики органов управления Банка**

### **6.1. Наблюдательный Совет Банка**

Члены Наблюдательного Совета:

- должны осознавать, что Наблюдательный Совет исполняет ключевые для долгосрочного устойчивого развития организации функции контроля и стратегического

управления, а не является органом, созданным для формального исполнения требований законодательства, который только утверждает решения, подготовленные менеджментом Банка;

- должны добросовестно и разумно выполнять свои обязанности в интересах акционеров и Банка в целом, активно участвовать в заседаниях Наблюдательного Совета, воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально могут привести к возникновению конфликта интересов, раскрывать честно и в полном объеме информацию о своей заинтересованности в совершении Банком сделок;
- должны избегать формального отношения к исполнению своих функций и обязанностей, заботиться об обеспечении надежности и стабильности ее деятельности, способствовать принятию менеджментом взвешенных управленческих решений, осуществлять контроль за эффективностью системы управления рисками, внутреннего контроля и внутреннего аудита и исполнять иные функции с максимальной пользой для Банка;
- не должны без уважительных причин пропускать заседания Наблюдательного Совета;
- в случае несогласия с принятым решением должны всегда выражать особое мнение;
- не должны уклоняться от участия в проведении совещаний (рабочих встреч) с членами исполнительных органов, иными сотрудниками Банка, независимыми экспертами, внешним и внутренним аудиторами, с Банком России и иными надзорными органами для надлежащего выполнения своих функций, в том числе от участия в проведении совещаний (встреч) в целях поиска способов устранения/пресечения/недопущения нарушений законодательства, устранения недостатков в деятельности по результатам проведенных проверок;
- не должны уклоняться от участия в рассмотрении и оценке материалов по заключениям, предложениям, требованиям и предписаниям по существенным вопросам, направленным в Банк Банком России, органами государственной власти и местного самоуправления в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- не давать согласия на совершение организацией сделки на заведомо невыгодных для организации условиях или с заведомо неспособным исполнить обязательство лицом;
- должны всегда быть доступны для общения с акционерами и менеджментом Банка, активно взаимодействовать с ними по вопросам компетенции Наблюдательного Совета (в том числе по собственной инициативе), быть готовы к конструктивному диалогу и поиску эффективного способа решения задач и возникающих в рамках компетенции Наблюдательного Совета вопросов, сообщать о выполнении задач, предоставлять необходимую информацию другим членам Наблюдательного Совета;
- не должны ставить свои личные интересы (интересы третьих лиц) выше интересов Банка; воздерживаться от действий и не принимать на себя обязательств, которые приведут или могут привести к возникновению конфликта между собственными интересами и (или) интересами Банка, его акционеров, клиентов и иных заинтересованных лиц;
- в случае возникновения конфликта интересов незамедлительно, до начала обсуждения на заседании Наблюдательного Совета вопроса, по которому имеется конфликт интересов, должны сообщить Наблюдательному Совету через его председателя или секретаря Наблюдательного Совета как о самом факте наличия конфликта интересов, так и об основаниях его возникновения;
- не должны участвовать в принятии решения в случае наличия конфликта интересов и воздерживаются от голосования по вопросам, в отношении которых имеется конфликт интересов.

- не должны принимать сами и не допускать принятия связанными с ними лицами подарков от сторон, заинтересованных в принятии решений, равно как и пользования какими-либо иными прямыми или косвенными выгодами, предоставленными такими сторонами (за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми правилами вежливости или сувениров при проведении официальных мероприятий);
- должны уведомлять Наблюдательный Совет о намерении занять должность в составе органов управления иных организаций и незамедлительно после избрания (назначения) в органы управления иных организаций - о таком избрании (назначении);
- должны принимать решения с учетом равного отношения ко всем заинтересованным лицам Банка, в рамках обычного предпринимательского риска, высказывать независимое мнение и не поддаваться влиянию третьих лиц;
- должны соблюдать принцип профессионального скептицизма, подразумевающий способность члена Наблюдательного Совета всесторонне рассматривать вопросы и критически мыслить, что предполагает поиск и анализ неочевидных или скрытых сторон проблемы, рассмотрение различных сценариев возможного хода событий, оценку явлений с позиции негативных последствий;
- не должны пренебрегать своим правом задавать вопросы по существу, как до проведения заседания Наблюдательного Совета, так и во время заседания;
- должны обладать знаниями и компетенциями, которых можно ожидать от человека, выполняющего функции члена Наблюдательного Совета финансовой организации, и умение применять их на практике;
- должны совершенствовать знания в области профиля и специфики банковской деятельности, развивать свои профессиональные компетенции и управленческий потенциал; уделять внимание возникающим в сфере профессиональной деятельности новым технологиям и инновациям, анализировать влияние на бизнес Банка новых информационных технологий (ИТ), оценивать возможности и ожидаемые результаты и эффекты от их применения; знать профильное законодательство, регулирующее сферу деятельности финансовой организации, и постоянно отслеживать изменения такого законодательства;
- должны инициировать мероприятия по повышению эффективности работы Наблюдательного Совета
- должны уделять достаточное время для эффективной работы в Наблюдательном Совете, тщательной проработке вопросов, относящихся к сфере компетенции Наблюдательного Совета;
- должны обеспечивать активное участие в работе Наблюдательного Совета, постоянное взаимодействие с другими членами Наблюдательного Совета; стремиться к конструктивному диалогу и поиску оптимальных решений;
- должны взаимодействовать с менеджментом, собственниками и иными заинтересованными лицами, в целях формирования широкого стратегического видения места Банка в соответствующей сфере деятельности, понимания и оценки интересов различных сторон;
- в ходе обсуждения вопросов на заседании Наблюдательного Совета и при принятии решения должны также обращать внимание на психологические аспекты, которые могут возникать при групповом взаимодействии и работе с информацией, выражающиеся в склонности мыслить в определенном узком ключе и оказывать негативное влияние на процесс принятия решений ("когнитивные искажения").

- не должны разглашать и использовать в личных целях ставшую им известной конфиденциальную информацию о деятельности Банка, инсайдерскую информацию и сведения, составляющие банковскую тайну;
- должны придерживаться иных, принятых в деловой практике правил и моделей корпоративного поведения и профессиональной этики;
- проводить оценку достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.

**6.2. Правление Банка, в том числе Председатель Правления Банка.**

Члены Правления Банка, в том числе Председатель Правления Банка:

- при осуществлении своих прав и исполнении обязанностей должны действовать в интересах Банка добросовестно и разумно. Они не вправе использовать предоставленные им возможности в целях, противоречащих Уставу, или для нанесения ущерба имущественным и/или неимущественным интересам Банка и его акционерам. Обязанность указанных лиц действовать добросовестно и разумно в интересах Банка означает, что они должны проявлять при осуществлении своих прав и исполнении обязанностей, определенных в Уставе, заботливость и осмотрительность, которых следует ожидать от руководителя в аналогичной ситуации при аналогичных обстоятельствах;
- в целях эффективного исполнения своих обязанностей должны обладать достаточной информацией о текущих проблемах в деятельности Банка и осуществлять непосредственное взаимодействие с руководителями структурных подразделений Банка;
- не должны принимать сами и не допускать принятия связанными с ними лицами подарков от сторон, заинтересованных в принятии решений, равно как и пользования какими-либо иными прямыми или косвенными выгодами, предоставленными такими сторонами (за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми правилами вежливости или сувениров при проведении официальных мероприятий);
- должны таким образом организовать работу в Банке, чтобы система сбора, обработки и предоставления актуальной информации (в т.ч. Наблюдательному Совету Банка) о финансовых и иных показателях деятельности Банка служила достоверным источником для принятия обоснованных управленческих решений, включая информацию о, всех значимых для Банка рисках;
- не должны принимать на себя обязательств и не совершать действий, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, между их интересами и интересами Банка, а также интересами акционеров, кредиторов, вкладчиков и иных клиентов Банка. В случае возникновения такого конфликта они обязаны немедленно поставить об этом в известность Наблюдательный Совет Банка;
- должны создавать атмосферу заинтересованности сотрудников Банка в эффективной работе Банка, а также стремиться к тому, чтобы каждый сотрудник дорожил своей работой в Банке и осознавал, что от результатов работы Банка в целом зависит его материальное положение;
- должны обеспечивать активное участие в работе Правления, постоянное взаимодействие с другими членами Правления; стремиться к конструктивному диалогу и поиску оптимальных решений;
- должны обладать знаниями и компетенциями, которых можно ожидать от человека, выполняющего функции руководителя и члена Правления финансовой организации, и умение применять их на практике;

- должны совершенствовать знания в области профиля и специфики банковской деятельности, развивать свои профессиональные компетенции и управленческий потенциал; уделять внимание возникающим в сфере профессиональной деятельности новым технологиям и инновациям, анализировать влияние на бизнес Банка новых информационных технологий (ИТ), оценивать возможности и ожидаемые результаты и эффекты от их применения; знать профильное законодательство, регулирующее сферу деятельности финансовой организации, и постоянно отслеживать изменения такого законодательства;
- не должны разглашать и использовать в личных целях ставшую им известной конфиденциальную информацию о деятельности Банка, инсайдерскую информацию и сведения, составляющие банковскую тайну;
- должны придерживаться иных, принятых в деловой практике правил и моделей корпоративного поведения и профессиональной этики;
- нести ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг;
- доводить до членов Наблюдательного Совета информацию о результатах контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг.

**7. Стандарты корпоративного поведения и профессиональной этики работников Банка.**  
Работники Банка:

- должны стремиться развивать и поддерживать такие качества как: профессионализм, ответственность, склонность к новаторству, постоянному самосовершенствованию, нацеленность на результат, стремление к знаниям, способность генерировать идеи и воплощать их в действительность, видеть перспективу, способность к стратегическому планированию;
- должны быть неподкупны, принципиальны в отстаивании истины, верны долгу, соблюдать уважительное отношение к клиенту/коллеге;
- должны ответственно относиться к порученному делу, функциональным обязанностям; быть добросовестными, исполнительными, профессионально активными, готовыми к восприятию критики и пересмотру ошибочных утверждений в совокупности с вежливостью и внимательностью по отношению к клиентам и коллективу;
- должны соблюдать порядочность и коммуникабельность, уметь избегать ненужных конфликтов, прислушиваясь к разумным доводам оппонента;
- должны придерживаться иных, изложенных в настоящем Кодексе правил поведения во взаимоотношениях с клиентами, деловыми партнёрами и представителями надзорных органов, а также принятых в деловой практике правил и моделей корпоративного поведения и профессиональной этики.

**8. Взаимоотношения Банка с Клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти.**

- 8.1. Отношения Банка с Клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной 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.
- 8.2. Работник Банка прилагает все усилия для минимизации любых рисков для Клиента, делового партнера.
- 8.3. Работник Банка внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.
- 8.4. Работник Банка не разглашает информацию об операциях, о счетах и вкладах Клиентов и деловых партнеров, представителей органов государственной и муниципальной власти, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Клиента, делового партнера, представителей органов государственной и муниципальной власти, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
- 8.5. Работник Банка не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ Клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной и муниципальной власти.
- 8.6. Работник Банка не принимает, не передает денежные средства третьим лицам от Клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключает договоров с третьими лицами, предоставляющих право на получение денежных средств как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве Работника Банка.
- 8.7. Работник Банка не принимает имущество, услуги, а также не заключает договоров, предоставляющих право на получение имущества, услуг как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве Работника Банка.
- 8.8. Работник Банка не принимает, не передает 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, дочерних и зависимых структур.
- 8.9. Начальники структурных подразделений, директора внутренних структурных подразделений несут ответственность за качество взаимодействия Банка с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг.
- 8.10. Работники Банка осуществляют взаимодействие с потребителями финансовых услуг при оказании финансовых услуг потребителям, в том числе:
- предоставляют полную информацию о банковском продукте (услуге), особенностях предлагаемых банковских продуктах (услугах) потребителям финансовых услуг.
  - предлагают потребителям финансовых услуг только те банковские продукты (услуги), которые им понятны и необходимы.
  - осуществляют послепродажное обслуживание банковского продукта путем постоянного доведения до потребителя финансовых услуг информации об изменениях условий договора: ставок, платежей, сборов и иных значимых условий.
  - предоставляют информацию о безопасном использовании банковских продуктов (услуг), способах защиты от мошенничества.

## **9. Взаимоотношения Банка с конкурентами.**

- 9.1. Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности и взаимного уважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

## 10. Взаимоотношения Банка с Работниками.

- 10.1. Банк строит отношения со своими Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения, и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
- 10.2. Банк не допускает по отношению к Работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.
- 10.3. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работника Банка. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста Работника Банка.
- 10.4. Работник Банка обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения или принятия решения о переходе на другую работу.
- 10.5. Работник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.
- 10.6. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам. Работник Банка информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.
- 10.7. Работник Банка ведет и хранит все записи, содержащие служебную информацию в полном соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, Кодекса, внутренних документов Банка, не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.
- 10.8. Работник Банка использует оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях в исключительных случаях и стремится свести их к минимуму.

## 11. Корпоративный стиль.

- 11.1. Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.
- 11.2. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны Клиентов, деловых партнеров и иных лиц.
- 11.3. Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. Когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, Работник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Работник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.
- 11.4. Работник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка и установленный внутренними документами Банка. Внешний вид Работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным.

## 12. Стандарты корпоративного поведения при раскрытии информации.

- 12.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.
- 12.2. Работник Банка обеспечивает сохранение служебной, коммерческой информации.
- 12.3. Объем информации, предоставляемый Клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, Кодексом и внутренними документами Банка.
- 12.4. Клиенты Банка, деловые партнеры должны быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они – Клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или когда раскрытие информации происходит по просьбе Клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.
- 12.5. Работник Банка распространяет информацию относительно деятельности Банка, представителям средств массовой информации только по распоряжению Председателя Правления Банка.
- 12.6. Служебная информация, в том числе о Работниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Работник Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

## 13. Защита Банка и его акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Работников.

- 13.1. Обеспечение безопасности Банка, акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Работников является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк принимает все меры, направленные на создание надежной системы безопасности Банка, его акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Работников Банка.
- 13.2. Банк прилагает все усилия для защиты прав акционеров, Клиентов Банка и деловых партнеров и Работников Банка.
- 13.3. Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка, дочерних и зависимых структур.
- 13.4. Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны других Работников Банка, Клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, Клиентов, деловых партнеров и Банка.
- 13.5. Работник Банка принимает активное участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.
- 13.6. Работник Банка не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.
- 13.7. Работник Банка исключает любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, дочерних и зависимых структур, Клиента, деловых партнеров.
- 13.8. Работник Банка обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения Банка о планируемых, текущих или

осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других Работников Банка, Клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международного права, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных внутренних документов Банка.

**14. Заключительные положения**

- 14.1. Ответственными за разработку настоящего Кодекса являются Правление Банка и руководители структурных подразделений Банка.
- 14.2. Настоящий Кодекс и внесение в него изменений и дополнений утверждается Наблюдательным Советом Банка.
- 14.3. Настоящий Кодекс вступает в силу с даты его утверждения Наблюдательным Советом Банка.
- 14.4. Положения настоящего кодекса обязательны для применения органами управления Банка и работниками Банка.
- 14.5. Ответственность за реализацию положений настоящего Кодекса, а также за внедрение его в практическую деятельность Банка и доведение до сведения органов управления Банка и работников Банка возлагается на Председателя Правления Банка.
- 14.6. Текст настоящего Кодекса в электронном виде размещен на сетевом диске в каталоге `NORMATIV_DOC/KODEKS`.