

**Кодекс корпоративного
поведения и этики
ПАО «Бест Эффортс Банк»**

2016

Цель Кодекса корпоративного поведения и этики (далее – Кодекс) – определить для сотрудников Банка правила делового поведения в реальных, зачастую сложных ситуациях, основанные на нескольких четких и точных принципах.

Настоящий кодекс содержит основные этические нравственные принципы делового поведения сотрудников Банка, а также разъяснения на предмет того, как сотрудники должны вести себя в различных ситуациях, возникающих в процессе выполнения ими своих должностных обязанностей, и как им следует вести себя во взаимоотношениях внутри коллектива и с клиентами, партнерами Банка.

Один из основных принципов корпоративного поведения – доверие, честность и добросовестность; это относится и к отношениям между сотрудниками и руководством, между самими сотрудниками и между сотрудниками и клиентами и деловыми партнерами Банка. Деятельность Банка осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, и Банк рассчитывает на то, что сотрудники Банка при выполнении своих служебных обязанностей будут строго соблюдать действующие законы и другие правовые нормы и воздерживаться от любых противозаконных, нечестных или недобросовестных действий.

Данный Кодекс не может предусмотреть все возможные ситуации, и цель может быть достигнута только благодаря следованию здравому смыслу и наличию чувства ответственности у каждого сотрудника. Однако эти правила применимы в дополнение к действующим законам и постановлениям любого характера, и составляют набор правил поведения для сотрудников Банка всех уровней, для использования при любых обстоятельствах.

Настоящий Кодекс содержит правила поведения, которые являются обязательными для всех сотрудников Банка, независимо от уровня занимаемой должности, включая членов Правления и Совета директоров Банка.

СОДЕРЖАНИЕ

- Миссия Видение
- Корпоративные ценности
- Соответствие законам и постановлениям
- Трудовые отношения
- Отношения с клиентами и деловыми партнерами
- Конфиденциальность и защита данных
- Информационная безопасность
- Конфликт интересов
- Совершение операций с использованием инсайдерской информации и манипулирование рынком
- Финансовая прозрачность
- Борьба со взяточничеством и коррупцией
- Противодействие легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма
- Предотвращение мошенничества
- Коммуникация
- Судебные тяжбы
- Интеллектуальная собственность
- Соблюдение кодекса и информирование о фактах его нарушения
- Механизмы контроля соблюдения принципов соблюдения кодекса

МИССИЯ ВИДЕНИЕ

Быть надежным партнером для профессиональных участников финансового рынка, оказывать услуги высокого качества своим клиентам.

КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

- Ответственность
- Эффективное сотрудничество
- Уважение
- Доверие
- Прозрачность

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ

Корпоративные ценности Банка являются основой построения отношений с сотрудниками, клиентами и партнерами.

СООТВЕТСТВИЕ ЗАКОНАМ И ПОСТАНОВЛЕНИЯМ

Банк и его сотрудники должны выполнять требования законодательства Российской Федерации. Особое внимание уделяется, трудовому законодательству, законодательству в сфере техники безопасности и охраны труда и законам об охране окружающей среды. Помимо действующего законодательства, защита интересов Банка требует соблюдения профессиональной этики Банка каждым сотрудником.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Банк предполагает, что вы всегда будете вести себя в соответствии с высочайшими стандартами этики и профессионализма, соблюдая как букву закона, правил и постановлений, так и их дух. Банк также ожидает, что вы будете руководствоваться здравым смыслом при выполнении своих повседневных обязанностей. Вы должны всегда помнить о том, что ваши действия могут быть преданы огласке, поэтому выполнение настоящего Кодекса поведения сохранит нашу репутацию, а наши клиенты станут более уверенными в нас, наших продуктах и услугах. Таким образом, вы несете личную ответственность за соблюдение настоящего Кодекса корпоративного поведения и внутренних нормативных документов Банка, что является условием вашего трудоустройства. Несоблюдение положений данного Кодекса корпоративного поведения может привести к гражданским, уголовным или регулятивным дисциплинарным разбирательствам в отношении Банка и/или вас. Кроме того, Банк может применять дисциплинарные взыскания вплоть до увольнения за любые нарушения Кодекса корпоративного поведения и этики.

ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Банк работает в соответствии с трудовым законодательством РФ и лучшими практиками в сфере трудовых отношений.

Наше обязательство выполнять положения трудового права в равной степени относится ко всем сотрудникам Банка.

Банк также гарантирует, что атмосфера безопасности и конфиденциальности обеспечивает возможность всем сотрудникам выполнять свои

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Сотрудники должны иметь возможность работать в справедливых и равных условиях, без лишних препятствий, конфликтов или враждебности, и получать соответствующее обучение и средства для повышения эффективности своей работы.

Банк запрещает определенные действия, и все сотрудники должны незамедлительно сообщать о своих подозрениях, касающихся:

- Случаев предубеждения, притеснения или

ежедневные обязанности беспрепятственно и добросовестно.

Для того чтобы избежать возможного или реального риска возникновения конфликта интересов, в Банке не приветствуется прием на работу родственников сотрудников.

Совместная работа близких родственников в Банке, находящихся в прямом или функциональном подчинении, запрещается, если иное решение не принято Председателем Правления в интересах Банка.

Для целей настоящего Кодекса термин «родственник» означает супруга/супругу, родных братьев и сестер, родителей, детей, дедушек и бабушек, двоюродных братьев и сестер, сводных братьев и сестер и других лиц с подобной степенью родства.

несправедливого преимущества;

- Сексуального домогательства: примеры неуместных или нежелательных действий со стороны людей, с которыми вы работаете, как явных, так и косвенных;

- Отказов в трудоустройстве: ситуации, свидетельствующие о дискриминации по половому, национальному, возрастному или религиозному признакам, а также другой характеристики, защищенной законом;

- Опасностей на рабочем месте: ненадлежащих или надлежащих действий лица (сотрудника Банка или клиента), которые ставят под угрозу личную безопасность или активы Банка.

Все сотрудники, которым становится известно о фактических или готовящихся нарушениях перечисленных правил, должны немедленно сообщить об этом своему непосредственному руководителю, Директору Департамента по работе с персоналом, руководителю Службы внутреннего контроля.

ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ И ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Важнейшими отношениями Банка являются отношения с клиентами, которым мы предоставляем финансовые услуги.

На протяжении всего нашего взаимодействия, мы должны постоянно уделять внимание качеству услуг, которые мы предоставляем, во время существования наших отношений, и сохранять полную прозрачность и честность в этих отношениях.

От всех сотрудников ожидается наивысшая степень добропорядочности в их повседневной деятельности, особенно в отношениях с клиентами или их представителями.

Основные правила делового этикета, которым следует придерживаться всем сотрудникам Банка, приведены в Приложении 1 настоящего Кодекса.

Вы не должны накладывать на Банк обязательства, если у вас нет соответствующих полномочий. Если на ваши полномочия наложены ограничения, вы должны уважать эти ограничения. Если вы должны выйти за рамки этих ограничений, вам нужно добиться предварительного разрешения от соответствующего органа управления, который установил/контролирует эти ограничения.

Необходимо выполнять следующие правила:

- Все сообщения должны быть основаны на строгих стандартах честности, достоверности и прозрачности;
- Сообщения не должны содержать ложных, вводящих в заблуждение или неточных сведений, или упускать существенные факты и информацию, которые делают сообщение ложным, вводящим в заблуждение или неточным;
- Сообщения должны быть четкими и достоверными, учитывать аудиторию их получателей и вероятных получателей.
- Многообещающие, преувеличенные витиеватые утверждения, высокомерная или провокационная манера

дискредитируют значимость сообщения и строго запрещены;

- Вы должны избегать утверждений, которые порочат честь и достоинство руководства Банка или его стратегии и репутации;
- В сообщении не допускается наличие рекомендаций, основанных на слухах;
- Материалы, содержащие пометку «Только для внутреннего использования», не должны отправляться клиентам или доводиться до их сведения ни в каком виде;
- Не допускается обмен сообщениями с клиентом, которые могут быть расценены как налоговая, бухгалтерская или юридическая консультация.

Если вы не уверены в своих действиях или у вас возникли вопросы, касающиеся отношений с клиентами, обратитесь к своему непосредственному руководителю.

Сотрудники, в чью работу входит выбор поставщиков для оказания Банку каких-либо услуг, поставки товаров, должны соблюдать следующие правила:

- Сотрудник должен проинформировать своего руководителя о любой личной заинтересованности, которая может быть у него/нее в связи с выполнением своих профессиональных обязанностей.
- Не должно существовать какого-либо несправедливого, предвзятого отношения или дискриминации к поставщикам в их конкуренции за право получить заказ.
- Сотрудник не должен иметь какие-либо частные соглашения или договоры с компаниями, с которыми у него деловые отношения в связи с выполнением им служебных обязанностей, если он извлекает из данного соглашения или договора какую-либо выгоду. В частности, это касается тех случаев, когда сотрудник, в силу своего служебного положения, имеет возможность оказывать влияние, непосредственное или косвенное, на процесс заключения контрактов такой компанией с Банком.

Информационная безопасность обеспечивает защиту интересов клиентов Банка, его акционеров, сотрудников и руководства, а также собственность Банка и коммерческой информации. Поддержка и развитие информационной безопасности является стратегической задачей Банка. Информационная безопасность направлена на защиту персональных данных и Банковской тайны.

Вы должны держать в тайне:

- Персональный пароль в компьютер
- Рабочие файлы и документы. Запрещается копировать информацию и выносить ее из стен Банка без подтвержденной на это служебной необходимости
- Внутреннюю Банковскую информацию, которая не опубликована в открытых источниках
- Информацию об организационной структуре Банка
- Персональные данные коллег и клиентов

Важно хранить в безопасности оборудование Банка, которое может обеспечить доступ к таким внутренним данным, как:

- Портативный компьютер (ноутбук, планшет)
- Коммуникатор, смартфон или мобильный телефон
- Карты памяти и флеш-карты

В случае утери или кражи оборудования, необходимо незамедлительно сообщить об этом инциденте непосредственному руководителю, в Управление безопасности Банка.

Запрещено устанавливать на компьютер программы или драйверы, а также использовать ненадежные веб-страницы, которые не нужны для выполнения ежедневных обязанностей, и не были одобрены Управлением безопасности Банка. В этом случае есть высокий риск заражения вирусом и проникновения хакерских программ в Банковские системы.

Использование личного почтового ящика и ресурсов для обмена файлами в производственных целях может привести к утечке внутренней информации Банка, поскольку является небезопасным способом передачи информации.

Вы должны использовать только ту внутреннюю банковскую информацию, которая необходима для выполнения должностных обязанностей. Если вы обнаружите, что имеете доступ к файлам и документам, которые не входят в сферу вашей компетенции, вы должны сообщить об этом непосредственному руководителю, и доступ должен быть изменен.

Во время общения с третьими лицами, вы должны четко понимать, какую информацию можно передавать. При наличии сомнений, в части защиты информации, вам следует обратиться за консультацией к непосредственному руководителю и разработать стратегию коммуникации.

«Конфликт интересов» - это ситуация, при которой сотрудник Банка, в рамках своей рабочей деятельности, создает впечатление, свидетельствующее о влиянии его личной заинтересованности на процесс принятия решений, при реализации которых он мог бы получить материальную выгоду или прибыль за счет Банка, и, таким образом, нанести ущерб интересам Банка. Ни один сотрудник Банка не должен иметь личных интересов в отношении любого клиента, с которым он работает в качестве представителя Банка. Это распространяется на любое значительное участие в капитале и другие виды ожидаемой прибыли или выгоды от поставщиков, клиентов, агентов и консультантов. В этом контексте совершенно не имеет значения форма, в которой выгода извлекается из этих взаимоотношений, будь то прямое участие в бизнесе, владение акциями или иные капиталовложения.

Сотрудникам Банка рекомендуется сообщать руководству Банка обо всех фактах своей дополнительной трудовой деятельности, деловом партнерстве и предоставлении консультационных услуг во избежание нарушения интересов Банка...

Сотрудники должны избегать таких сделок, заключение которых происходит с расчетом на личную прибыль от последующих операций. Закупки или иное приобретение товаров и услуг от поставщиков разрешаются исключительно на условиях рынка и по рыночным ценам.

Требование или получение любой личной выгоды в связи с деятельностью в Банке запрещается как противоречащие принципам деятельности Банка, согласно которым сотрудникам запрещается извлекать какую-либо личную выгоду от клиентов, поставщиков/заказчиков или любых других лиц, имеющих или желающих установить деловые отношения с Банком или решить интересующие вопросы.

Определение «личная выгода» весьма широкое и включает любые дорогостоящие подарки в виде наличного вознаграждения или в ином виде: предоставление денежных займов, работы, контрактов, услуг, помощи на условиях, не соответствующих публичным (рыночным).

Конфликты интересов иногда возникают даже при отсутствии злого умысла. Ответственный подход к определению и управлению ситуациями, где присутствует конфликт интересов и уменьшение риска потенциального ущерба является важным элементом в защите и укреплении репутации Банка. Например, конфликты могут возникнуть:

- В отношениях между Банком и клиентом, продавцом или поставщиком при которых вы состоите в родственных отношениях с представителем другой стороны и можете повлиять на решения, принимаемые в рамках формальных отношений;

- При использовании ресурсов или оборудования Банка для получения личной выгоды, в особенности, когда Банк оплачивает выполняемую работу;

- Для поддержания лояльности, которая должна преобладать в отношениях с Банком, а также для сохранения независимости в принятии решений, вы обязаны сообщать о выгоде, которую вы приобретаете напрямую или через посредника, своему непосредственному руководителю, Департаменту по работе с персоналом, Службе внутреннего контроля; гарантируете не получать, напрямую или через посредника, финансовую выгоду от юридического лица, с которым Банк имеет конкурентные или деловые отношения, за исключением ценных бумаг, которые котируются на фондовом рынке и в случае, когда Департамент по работе с персоналом, Служба внутреннего контроля дали свое согласие.

Невозможно предсказать все ситуации, при которых может возникнуть конфликт интересов, поэтому вы должны сообщать о своих опасениях непосредственному руководителю, Службе внутреннего контроля. Руководитель Службы внутреннего контроля может передать вопрос на рассмотрение Правлению Банка.

СОВЕРШЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ И МАНИПУЛИРОВАНИЕ РЫНКОМ **ВАШИ ДЕЙСТВИЯ**

В процессе своей работы в Банке каждый сотрудник может узнать инсайдерскую информацию о Банке и других организациях до того, как эта информация станет публичной.

Использование такой информации для получения личных выгод для сотрудника или третьих лиц нарушает требования законодательства.

Более подробно с правилами Банка в области недопущения использования методов недобросовестной торговли вы можете ознакомиться в Порядке доступа к инсайдерской информации Банка, правилах охраны ее конфиденциальности и контроля реализации Федерального закона № 224-ФЗ.

Всем сотрудникам Банка необходимо помнить следующие правила в отношении использования инсайдерской информации и манипулирования рынком:

- не совершайте личных операций с финансовыми инструментами организаций, в отношении которых вы обладаете инсайдерской информацией и не рекомендуйте другим совершать такие операции;
- не раскрывайте инсайдерскую информацию никому за пределами Банка, включая членов вашей семьи, до ее официального раскрытия; передавайте инсайдерскую информацию другим сотрудникам Банка только в соответствии с принятыми регламентами;
- не совершайте действий, направленных на манипулирование рыночными ценами, не распространяйте ложную информацию или слухи;
- придерживайтесь принятых в Банке правил и ограничений на проведение личных операций с финансовыми инструментами.

ФИНАНСОВАЯ ПРОЗРАЧНОСТЬ

Банк гарантирует своевременное предоставление, понятной и достоверной информации, касающейся Банковской деятельности, управлении и показателях, своим акционерам, регулирующим органам и клиентам.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Все сотрудники гарантируют следующее:

- Все финансовые сделки должны быть прозрачными и соответствовать законодательству, соответствующим политикам/процедурам Банка или требованиям регулирующих органов;
- Любые покупки оборудования или услуг производятся для нужд бизнеса или с целью разработки новых услуг или продуктов;
- Обязательный выбор наиболее выгодного и подходящего продавца или поставщика услуг, а также существование порядка согласования поставщика товаров или услуг;
- Надлежащее документальное оформление всех расходов Банка, независимо от их характера.

Если у вас есть сомнения относительно процесса утверждения закупок или возмещения расходов третьему лицу, вы должны проконсультироваться со своим непосредственным руководителем.

Банк поддерживает меры сообщества по борьбе с взяточничеством и коррупцией. Это означает, что Банк противостоит попыткам подкупа и коррупции, Банк ведет свои дела корректно, благоразумно и законопослушно.

Злоупотребление служебным положением и взяточничество ведут к падению авторитета Банка на рынке, негативно отражаются на внутренней атмосфере Банка, его социально-экономическом развитии и наносят ущерб всем тем, кто рассчитывает на доверие и прозрачность при осуществлении коммерческой деятельности. Банк выступает за то, чтобы среди его сотрудников отсутствовало взяточничество, и воспитывает в сотрудниках осознание недопустимости таких действий. Банк не разрешает осуществление незаконных платежей или дачу взяток клиентам, заказчикам, государственным чиновникам или чиновникам из контролирующих органов, а также не участвует в какой-либо политической деятельности и не спонсирует такую деятельность в нарушение законодательства.

Во взаимоотношениях с официальными лицами и представителями государственных органов Банк обязуется не предпринимать каких-либо действий, которые незаконным образом могли бы повлиять на их решения. В частности, Банк должен воздержаться от предложения официальным лицам денежных сумм, подарков или других благ или выгод, даже в тех случаях, когда такие действия способствовали бы продвижению финансовых интересов Банка.

Преподнесение и получение подарков является распространенной практикой в любой организации. Обмен подарками должен быть прозрачным; если подарок является материальным, о нем необходимо сообщить во избежание неуместных действий или поведения.

Ни при каких обстоятельствах нельзя предлагать / принимать подарки в виде наличных средств или подарки, которые могут быть преобразованы в наличные средства.

Ни один сотрудник Банка не может прямо или косвенно предлагать взятку. Любое требование взятки, как в бизнесе, так и в частной жизни, должно быть отвергнуто. Об этом факте сотрудник должен незамедлительно доложить своему руководителю. Банк не участвует в операциях, для совершения которых подразумевается дача взятки. Если сотруднику предлагают взятку, он должен немедленно информировать об этом Службу внутреннего контроля и своего непосредственного руководителя.

В данной ситуации уместны чувство меры и здравый смысл. Если у вас есть сомнения в отношении уместности подарка/поступка/увеселительного мероприятия, вы должны предварительно получить согласие Департамента по работе с персоналом и Службы внутреннего контроля.

Обычные деловые проявления учтивости, такие как приглашения на ланч и ужин, или на художественные, общественные и спортивные мероприятия, как и оказание разумного приема на таких мероприятиях, не требуют согласования, при условии присутствия на мероприятии приглашающего лица и одобрения участия со стороны его непосредственного руководства. Частое и чрезмерное посещение увеселительных мероприятий неприемлемо.

Корпоративные подарки не должны содержать имя получателя и, должны иметь стоимостное ограничение.

О всех фактах получения подарков, стоимость которых превышает 3000 рублей необходимо сообщить в Службу внутреннего контроля.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, И ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА**ВАШИ ДЕЙСТВИЯ**

«Отмывание денег» – это финансовые операции с денежными средствами, совершаемые злоумышленниками с целью скрыть истинную личность или получателя незаконных доходов от их преступной деятельности во избежание ареста/подозрения. Эти средства могут также использоваться для финансирования террористической деятельности, что иногда называют «обратной стороной» отмывания денег.

Эти доходы могут затем поглощаться Банковскими системами путем наложения сделок, что делает определение первичных источников средств практически невозможным.

Банк обязуется предотвращать и бороться с отмыванием денежных средств.

Вы должны знать:

- что конкретный клиент действительно существует и является тем, за кого себя выдает;
- источник доходов наших клиентов и деятельность, которой они занимаются;
- понимать ваши обязанности и ответственность в отношении процедур идентификации клиента.

Вы должны помнить об обстоятельствах, которые могут указывать на необходимость проявить бдительность, включая необычные:

- операции в ходе обычной финансовой деятельности;
- финансовые действия клиента в контексте его обычной финансовой деятельности;
- методы расчетов;
- взаимосвязанные операции.

Если вы подозреваете, что продукт или операция используется для «отмывания денег», вы должны немедленно сообщить о своих подозрениях в Управление финансового мониторинга, который рассмотрит вопрос и примет решение о необходимости предоставления отчета. Ни при каких обстоятельствах вы не должны сообщать лицу, которое является объектом подозрения, о том, что вы информировали Управление финансового мониторинга о своих подозрениях.

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МОШЕННИЧЕСТВА

Банк периодически сталкивается с попытками мошенничества как внутри, так и за его пределами. Мошенничество - это незаконное и умышленное искажение фактов, которое может повлечь за собой фактический или потенциальный ущерб другому лицу. Предотвращение мошенничества является обязанностью каждого сотрудника Банка.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Все сотрудники Банка должны помогать в предотвращении и защите активов Банка от ущерба, кражи или растраты, а также от их использования для личной выгоды.

Если в ходе выполнения своих обязанностей вы обнаруживаете факты мошенничества или подозреваете о мошенничестве в связи с поведением, операцией или обстоятельствами, которые являются необычными, вы должны немедленно заявить о своих подозрениях Управлению безопасности и Службе внутреннего контроля. Для этого вам не нужно получать разрешение непосредственного руководителя.

КОММУНИКАЦИЯ

Неотъемлемой составляющей вашей ежедневной деятельности является коммуникация с коллегами, клиентами и сторонними организациями по вопросам, принимаемым в ходе повседневной деятельности.

Все сообщения должны быть достоверными и соответствовать текущей ситуации, при необходимости должно быть получено соответствующее разрешение на передачу таких сообщений. Сотрудникам запрещается распространять или обсуждать без согласия Банка на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью Банка, в том числе с использованием логотипов Банка, размещать фото, которые могут оказать негативное влияние на деловую репутацию Банка.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Все сообщения должны:

- основываться на четких принципах правильности и точности. Сообщения не должны содержать ложных, вводящих в заблуждение или неточных сведений или упускать существенные факты и информацию;
- быть четкими и достоверными, учитывать аудиторию их получателей и вероятных получателей;
- не содержать преувеличенных утверждений, а также не должны писаться в высокомерной или провокационной манере;
- отправляться только тем, кому необходимо – клавиша «ответить всем» должна использоваться только при необходимости; перенаправление сообщений, особенно содержащих конфиденциальную или требующего особого внимания информацию, запрещено.

Коммуникации со средствами массовой информации (СМИ) строго запрещены. Только уполномоченное исполнительное лицо может делать официальные заявления в СМИ от имени Банка.

Все коммуникации с государственными или контролирующими органами должны быть предварительно согласованы с Председателем Правления Банка, руководителем Службы внутреннего контроля. При необходимости руководитель Службы внутреннего контроля согласовывает такие коммуникации с иными заинтересованными подразделениями Банка. В случае предоставления разрешения, воздержитесь от вхождения в контакт или обмена информацией или личным мнением с такими органами.

Любые заявления/выступления/комментарии от имени Банка/с упоминанием Банка/ с указанием должности сотрудника необходимо согласовывать с Председателем Правления Банка.

СУДЕБНЫЕ ТЯЖБЫ

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Иногда, в силу необходимости, в рамках выполнения своих ежедневных обязанностей, вы можете столкнуться со спорными вопросами, касающимися операции по счету, кредитному договору и т.д.

Банк периодически сталкивается с такими ситуациями; тем не менее, если вы вовлечены в какую-либо проблему, вы должны немедленно направить обращение в Юридическую службу Банка. Необходимо также сообщать о спорах личного характера, в случаях, когда они могут негативно отразиться на вашей работе.

Незамедлительно уведомите своего непосредственного руководителя и Службу внутреннего контроля, если вы:

- оказались вовлечены в уголовное или регулятивное расследование / иск (например, вас арестовали/ оштрафовали/ вы подаете жалобу), независимо от того, касается ли это вашей работы в Банке или деятельности Банка;
- вовлечены в гражданский процесс или арбитражное разбирательство (за исключением мелких нарушений правил дорожного движения и процессов, касающихся семейных дел);
- получили письменный или устный запрос / требование от государственного или контролирующего органа.

Если вопрос касается деятельности Банка, все коммуникации с третьими лицами должны осуществляться через Юридическую службу Банка.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

Интеллектуальная собственность – это информация, процессы, контрольные процедуры, которые Банк разработал, внедрил и соблюдает с целью защиты своих активов. Мы также должны уважать интеллектуальную собственность наших рыночных конкурентов. Все сотрудники несут ответственность за защиту и несанкционированное разглашение / ненадлежащее использование интеллектуальной собственности.

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Вы ни в коем случае не должны:

- делиться какой-либо конфиденциальной информацией или документами с физическим или юридическим лицом за пределами Банка;
- копировать, отправлять по электронной почте, скачивать или перемещать конфиденциальную информацию или файлы, кроме случаев, вам было разрешено это делать непосредственным руководителем;
- обсуждать с третьими лицами (кроме случаев, когда вы получили от своего непосредственного руководителя соответствующее указание) существующие, разрабатываемые или разработанные конфиденциальные процессы, стратегические планы, информацию о деятельности / результатах деятельности Банка, а также о существующей или планируемой разработке нового продукта и т.д.;
- запрашивать или получать конфиденциальные материалы (разработанные или находящиеся в разработке) от конкурента, содержащие вышеперечисленные пункты.

СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА И ИНФОРМИРОВАНИЕ О ФАКТАХ ЕГО НАРУШЕНИЯ

ВАШИ ДЕЙСТВИЯ

Нормы и требования, изложенные выше, разработаны для того, чтобы дать сотрудникам возможность принять правильное решение / сделать правильный выбор. Если правильное решение или правильный выбор сделать в соответствующий момент представляется затруднительным, сотрудник должен обратиться к Кодексу и действовать строго в соответствии с ним. Любой, кто считает, что требования Кодекса и законодательства нарушаются, должен доложить об этом руководству Банка.

Банк ожидает от сотрудников точного описания всех инцидентов и причин для любых подозрений, относящихся к конфликтам интересов, коррупции, отмыванию денежных средств или нарушениям валютного законодательства. Банк также ожидает, что инсайдерская информация и факты, относящиеся к сфере внутреннего контроля, будут доводиться до сведения Руководителя Службы внутреннего контроля.

Любой сотрудник, нарушающий данный Кодекс, будет подвергаться мерам дисциплинарного наказания, вплоть до увольнения из Банка, а, в определенных случаях, против такого сотрудника может быть возбуждено уголовное дело.

Все сотрудники обязаны докладывать руководителю Службы внутреннего контроля о любых ставших им известных случаях несоблюдения настоящего Кодекса, будь то ситуации, в которые они сами непосредственно вовлечены, либо случаи, о которых им стало известно от других сотрудников. Докладывающий сотрудник не должен считаться разрушителем взаимного доверия. Это является проявлением лояльности сотрудника по отношению к Банку и не является подрывом солидарности в Банке. Банк ожидает, что сотрудники, делающие такие доклады, будут сообщать достоверные и точные во всех отношениях сведения.

МЕХАНИЗМЫ КОНТРОЛЯ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ СОБЛЮДЕНИЯ КОДЕКСА

Контроль соблюдения настоящего Кодекса сотрудниками Банка осуществляется Службой внутреннего контроля.

Основными направлениями контроля являются:

- Осуществление контроля исполнения сотрудниками Банка положений настоящего Кодекса на основании информации, поступающих от структурных подразделений и выявленных в ходе работы самостоятельно;
- Выявление конфликта интересов между отдельными сотрудниками Банка в рамках согласования организационной структуры Банка, положений о структурных подразделениях и иных внутренних документов Банка;
- Осуществление контроля соблюдения сотрудниками Банка правил обращения с конфиденциальной информацией, информацией отнесенной к категории коммерческой тайны;
- Осуществление общего контроля соблюдения сотрудниками Банка при исполнении ими должностных обязанностей корпоративных ценностей, принципов профессиональной этики, других принципов, предусмотренных настоящим Кодексом.
- Проведение служебного расследования и проверки по фактам нарушений сотрудниками Банка положений настоящего Кодекса;
- Проведение мероприятий, направленных на предотвращение возможных нарушений положений настоящего Кодекса;
- Инициирование проведения анонимных опросов сотрудников по соблюдению принципов профессиональной этики.

О соблюдении сотрудниками конкретных положений и правил, установленных Кодексом ежегодно предоставляется Совету директоров Банка в рамках оценки состояния корпоративного управления и Председателю Правления в рамках годового отчета Службы внутреннего контроля.

Правила делового этикета в Банке

В Банке всем сотрудникам при общении с коллегами, клиентами и партнерами рекомендуется придерживаться правил делового этикета. Основными принципами делового общения являются:

- Уважительное отношение к партнеру по общению.
- Вежливость и доброжелательное отношение.
- Стремление разрешить различные ситуации, возникающие в процессе делового взаимодействия.

В Банке приняты следующие правила делового общения с коллегами:

- При встрече с коллегами и клиентами в коридоре следует здороваться.
- К коллегам и сотрудникам следует обращаться по имени и на «Вы», кроме случаев, когда сотрудник представляется по-другому (например, по имени и отчеству или по имени и на «ты»).
- Быть отзывчивым к любому запросу от сотрудников как из своего, так и из других подразделений.
- Стремиться сделать максимум возможного для разрешения ситуации.

Телефон (в том числе рабочий мобильный телефон) является одним из ведущих средств коммуникации в Банке между сотрудниками, с клиентами и партнерами. В связи с этим, всем сотрудникам рекомендуется придерживаться определенных правил поведения при проведении телефонных переговоров:

- Отвечая на звонок, называйте название Банка (если внешний звонок), наименование подразделения и Ваше имя.
- Всегда перезванивайте, если обещали, или если звонок исходил от Вас, и Вас прервали.
- Первым кладет трубку тот, кто позвонил.
- Обязателен ответ на телефонный звонок в течение двух часов.

Электронная почта также является также важным средством коммуникации в Банке. Поэтому необходимо отвечать на все сообщения, связанные с работой Банка, приходящие по электронной почте, в течение нескольких рабочих дней.

В случае отсутствия сотрудника на рабочем месте в течение одного и более дней, необходимо устанавливать в своем электронном почтовом ящике функцию «Out of office».