УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 233/2-210825

Председателя Правления

ПАО «СПБ Банк»

И.Б. Ионовой

от «21» августа 2025 г.

Правила этики

ПАО «СПБ Банк»

при оказании финансовой услуги

МОСКВА

2025 г.

1. Термины, определения

1.1. В настоящем документе используются следующие термины и определения:

Договор на оказание финансовой услуги - договор банковского счета (вклада), договор добровольного страхования жизни, договор о брокерском обслуживании, договор доверительного управления имуществом (в том числе договор доверительного управления паевым инвестиционным фондом, присоединение к которому осуществляется путем приобретения инвестиционных паев паевого инвестиционного фонда), договор депозитарного обслуживания, пенсионный договор, договор с центральным контрагентом об оказании финансовых услуг, договор инвестиционного товарищества или иной договор, в рамках которого Банк принимает от клиентов денежные средства или иные финансовые активы для хранения, управления, инвестирования и (или) осуществления иных сделок в интересах Клиента либо прямо или косвенно за счет Клиента.

Клиент - физическое или юридическое лицо, заключившее договор с Банком на оказание финансовых услуг.

Конфликт интересов - расхождение между интересами Банка и его обязательствами вследствие возникающих противоречий между имущественными и иными интересами Банка и (или) органов управления и должностных лиц Банка, его работников и имущественными или иными интересами Клиента, между имущественными или иными интересами разных Клиентов, в результате которого действие (бездействие) Банка, органов управления и должностных лиц Банка, его работников причиняет убытки Клиенту и (или) влекут иные неблагоприятные последствия для Клиента.

Недобросовестные практики обслуживания Клиентов - мисселинг, мошенничество, манипулирование рынком, недобросовестная конкуренция, нарушение прав Получателей финансовых услуг, совершение других противоправных действий на финансовом рынке, нарушение действующего законодательства и нормативных актов Банка России.

Получатель финансовых услуг – Клиент Банка, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить с Банком договор на оказание финансовой услуги.

Работник - физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с Банком.

Финансовая услуга - услуга, оказываемая Банком своим Клиентам и контрагентам в процессе осуществления банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

2. Общие положения

2.1. Настоящие «Правила этики ПАО «СПБ Банк» при оказании финансовой услуги» (далее – Правила) представляет собой свод основных правил поведения и принципов профессиональной этики, которыми должны руководствоваться работники Банка в связи с осуществлением банковской деятельности и деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг при:

- установлении взаимоотношений с другими участниками финансового рынка;

- работе с контрагентами;

- при обслуживании Клиентов/ Получателей финансовых услуг.

2.2. Банк заинтересован в стабильном и эффективном функционировании и развитии финансового рынка, создании стабильной доверительной среды, а также привлечении на него широкого круга инвесторов, в связи с чем Банк следует настоящим Правилам в своей текущей работе на финансовом рынке, и обеспечивает контроль за этичным и добросовестным поведением своих работников.

2.3. Для достижения необходимых целей в своей деятельности Банк применяет законные инструменты и руководствуется нравственными ценностями и морально-этическими нормами, что способствует созданию и поддержанию позитивного информационного фона на финансовом рынке, а также способствует доверию, уважению, общественному признанию профессионального сообщества, Клиентов и инвесторов.

2.4. Соблюдение морально-этических норм и правил поведения, установленных настоящими Правилами, является обязанностью и нравственным долгом работников Банка.

2.5. Соблюдение работниками Банка положений настоящих Правил является одним из важных критериев оценки качества, добросовестности и эффективности их деятельности на финансовом рынке.

2.6. Настоящие Правила разработаны с целью недопущения создания условий для реализации недобросовестных практик обслуживания Клиентов: мисселинга, гарантий доходности, обещание повышенной доходности, мошенничества, манипулирования рынком, недобросовестной конкуренции, нарушения прав Получателей финансовых услуг, совершения других противоправных действий на финансовом рынке, нарушения действующего законодательства и нормативных актов Банка России, а также для поддержания высоких профессиональных и морально-этических качеств.

2.7. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Методическими рекомендациями Банка России по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке от 20.01.2025 (далее - Методические рекомендациями Банка России по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке), а также в соответствии с традициями и обычаями делового оборота российского финансового рынка, практикой функционирования аналогичных международных финансовых рынков с учетом законодательства Российской Федерации, нормативными актами Банка России, нормативными актами в сфере финансовых рынков, Стратегией Банка.

2.8. Основой этичного поведения на финансовом рынке являются следующие положения:

- на российском финансовом рынке действуют разные категории участников, каждая из которых имеет свои интересы, права и обязанности, выполняет свою конкретную, необходимую для рынка функцию. Игнорирование интересов и ущемление прав любой категории участников негативно сказывается на состоянии рынка в целом;

- Получатель финансовых услуг является важнейшим субъектом финансового рынка, поскольку его финансовые ресурсы во многом определяют текущее состояние рынка и будущее его развитие, а также финансовое благополучие Банка, занимающегося его обслуживанием;

- нарушение (ущемление) прав Получателей финансовых услуг ухудшает состояние финансового рынка и его участников.

3. Основные требования этичного поведения

3.1. Поведение работника на финансовом рынке всегда и при любых обстоятельствах должно быть профессиональным, добросовестным, подчиненным высоким морально-этическим нормам. Работник в своей деятельности должен руководствоваться миссией Банка.

Миссия Банка: Обеспечивать высокий уровень сервиса, высокое качество и непрерывность обслуживания Клиентов, выбравших Банк для предоставления финансовых услуг.

В рамках выполнения своей миссии Банк и его работники придерживаются следующих корпоративных ценностей:

Клиентоориентированность – залог выполнения любых поставленных задач - Банк в целом, его органы управления, подразделения и сотрудники в своей деятельности руководствуются в первую очередь интересами Клиентов. При обращении Клиента каждый работник предпринимает все возможное, чтобы запрос Клиента был выполнен. При необходимости выбора между доходностью или риском для Банка, с одной стороны, и риском ущерба для денежных средств, иного имущества или прав Клиента, переданных Банку, Банк действует с позиций минимизации риска для Клиента.

3.2. Основные принципы добросовестного поведения на финансовом рынке в соответствии с Методическими рекомендациями Банка России по применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке:

3.2.1. Принцип «Честность».

Банк, члены органов управления, работники следуют заявленным ценностям и выполняют взятые на себя обязательства добросовестно и в полном объеме.

В целях следования и соответствия принципу «Честность» Банк:

- надлежащим образом выполняет договорные и добровольно взятые на себя обязательства по отношению к Клиентам, Контрагентам и Банку России в полном объеме и в установленный срок;

- не допускает введения в заблуждение, избегает заведомо ложных, необоснованных предложений и заверений, не допускает злоупотребления слабой переговорной позицией, неосведомленностью Клиента/ Контрагента или его затруднительным положением;

- противодействует сомнительным практикам предоставления финансовых продуктов и услуг, недобросовестным моделям поведения членов органов управления и работников, в том числе в ходе личного общения с Клиентами/ Контрагентами при предложении им финансовых продуктов и услуг;

- следует заявленным ценностям, миссии и стратегии в своей профессиональной деятельности;

- признает свои ошибки, готов возмещать убытки, причиненные ошибочными (недобросовестными, противоправными) действиями Банка, членами органов управления или работниками, Клиентам/ Контрагентам в соответствии с предусмотренным в заключенных договорах порядком возмещения убытков в результате ошибочных действий Банка с учетом установленных ограничений применимого законодательства;

3.2.2. Принцип «Справедливость».

Банк обеспечивает равное и непредвзятое отношение к Клиентам и Контрагентам и их правам, устанавливая цены на предоставляемые ими финансовые продукты и услуги в условиях честной конкуренции и без злоупотребления доминирующим положением.

В целях следования и соответствия принципу «Справедливость» Банк:

- обеспечивает равное и непредвзятое отношение к Клиентам/ Контрагентам, а также к их правам;

- относится уважительно к Клиентам/ Контрагентам независимо от их пола и индивидуальных, возрастных, этнических, культурных, социальных или иных особенностей, не допуская ущемления их чести и достоинства, а также психологического давления на них;

- не допускает любые формы дискриминации в отношении различных категорий и групп Контрагентов, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также лиц пожилого возраста;

- стремится к честному участию в конкуренции с другими организациями финансового рынка.

3.2.3. Принцип «Прозрачность».

Банк предоставляет и раскрывает полную и достоверную информацию о своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства, о финансовых продуктах и услугах (с учетом имеющихся на дату раскрытия законодательных ограничений и прав не раскрывать информацию /раскрывать в ограниченном объеме, предусмотренных решениями Совета директоров Банка России, в том числе ограничений на предоставление (раскрытие) информации, относящейся к информации ограниченного доступа (государственная, коммерческая, банковская тайна).

В целях следования и соответствия принципу «Прозрачность» Банк:

- стремится к максимальной прозрачности своей деятельности, достоверному, полному и своевременному раскрытию информации о целях, направлениях и результатах своей деятельности;

- предоставляет полную и достоверную информацию Клиентам и регулятору в установленном порядке по запросам в случаях, предусмотренных законодательством, и по официальным каналам распространения информации;

- обеспечивают достоверность раскрываемой информации, в том числе финансовой отчетности;

- исключает использование недобросовестных практик (мисселинг (подмена финансового продукта, предложение одного финансового продукта/услуги под видом другого финансового продукта/услуги), миспрайсинг (непрозрачное ценообразование, введение в заблуждение относительно размера комиссий/стоимости/справедливой стоимости финансового продукта/услуги), предоставляет полную, своевременную, доступную, корректную информацию Клиентам/ Контрагентам о действиях, предпринятых и предпринимаемых в их интересах, о специфике, стоимости предоставляемых финансовых продуктов и услуг на всех этапах их жизненного цикла, обо всех условиях предоставления финансовых продуктов и услуг и взимаемой плате, дополнительных издержках, уведомляет Клиентов/ Контрагентов обо всех рисках, связанных с предоставлением им финансовых продуктов и услуг;

- обеспечивает прозрачность для Банка России механизмов принятия решений внутри Банка, связанных с предоставлением Клиентам/ Контрагентам финансовых продуктов и услуг;

- публикует сведения о ценностях Банка, миссии и стратегии в случае их утверждения уполномоченными органами Банка в соответствии с требованиями законодательства;

- стремится обеспечивать реализацию принципа «Прозрачность» внутри группы компаний ПАО «СПБ Биржа».

3.2.4. Принцип «Забота».

Банк, члены органов управления, работники действуют с учетом интересов Клиентов/ Контрагентов (при наличии соответствующей информации), проявляют к ним уважение, а также поддерживают высокое качество предоставляемых финансовых продуктов и услуг.

В целях следования и соответствия принципу «Забота» Банка:

- предоставляет финансовые продукты и услуги с учетом интересов Клиентов/ Контрагентов, исключая техники манипулирования, уделяет Клиентам/ Контрагентам должное внимание;

- оказывает помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с инвалидностью и иными маломобильными группами населения, а также лицами пожилого возраста финансового продукта и услуги наравне с иными лицами;

- проявляет терпимость к разным уровням финансовой информированности и грамотности Клиентов/ Контрагентов, выстраивает диалог с Клиентом/ Контрагентом со скоростью подачи информации, используемой лексикой и примерами, которые будут ему доступны и понятны, при необходимости задают уточняющие вопросы, корректируют сообщение, адресованное Клиенту/ Контрагенту;

- создает действенную систему коммуникаций с Клиентами/ Контрагентами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения третьих лиц, устанавливает порядок приема и регистрации обращений Клиентов/ Контрагентов, подготовки и направления ответов на них;

- выбирает каналы распространения финансовых продуктов и услуг, каналы, средства и формы коммуникации с Клиентами/ Контрагентами, позволяющие прозрачно доводить информацию до сведения Клиентов/ Контрагентов;

- выбирает каналы, средства и формы коммуникации с Клиентами/ Контрагентами по доведению до них информации, способствующей формированию модели безопасного финансового поведения;

- принимает решения на основе всестороннего изучения ситуаций, в которых могут оказаться Клиенты/ Контрагенты, в том числе ситуаций, связанных с мошенническими действиями.

3.2.5 Принцип «Безопасность (защита)».

Банк принимает все доступные меры для обеспечения безопасности всех материальных и нематериальных активов (информация о платежах и их реквизитах, о Клиенте, в том числе персональные данные, коммерческая тайна, товарные знаки, исключительные права, интеллектуальная собственность и т.п.), находящихся в его распоряжении, включая информационные, а также для предотвращения и пресечения совершения противоправных действий с использованием предоставляемых им финансовых продуктов и услуг в отношении Банка, Клиентов, Контрагентов.

В целях следования и соответствия принципу «Безопасность» Банк:

- принимает все необходимые меры к обеспечению защиты и сохранности любых активов Банка, переданных ему активов Клиентов/ Контрагентов (не допускают хищения, уничтожения, несанкционированного доступа в отношении всех перечисленных активов).

- выстраивает соответствующие системы внутреннего контроля и управления рисками с применением лучших практик;

- не допускает в процессе оказания услуг вовлечения Клиентов/ Контрагентов, их денежных средств, иного имущества в проведение подозрительных операций, предположительно совершаемых в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения;

- не допускает в процессе оказания услуг вовлечения Клиентов/ Контрагентов, их денежных средств, иного имущества в операции, связанные с мошенничеством, в том числе финансовым кибермошенничеством;

- обеспечивает защиту охраняемой законодательством Российской Федерации информации;

- встраивает соответствующие механизмы для формирования у работников Банка культуры финансовой кибербезопасности.

3.2.6. Принцип «Профессионализм».

Члены органов управления Банка, работники Банка обладают профессиональными знаниями и опытом, постоянно совершенствуют профессиональные знания и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей.

В целях следования и соответствия принципу «Профессионализм» члены органов управления Банка, работники Банка:

- соблюдают требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов, внутренних документов Банка;

- обладают опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, а также знаниями о международном опыте, необходимыми для выполнения своих обязанностей;

- поддерживают собственный профессиональный опыт на необходимом уровне, развивают и совершенствуют профессиональные знания, компетенции и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей, участвуют в обучающих мероприятиях, повышают уровень собственной квалификации;

- исполняют свои обязанности на высоком профессиональном уровне с должной тщательностью, осмотрительностью, аккуратностью, беспристрастностью, обоснованностью, в том числе при применении профессионального суждения;

- применяют свои профессиональные знания и навыки в интересах Банка, Клиентов/ Контрагентов;

- умеют отделять факты от суждений, принимают решения, осуществляют действия, предлагают финансовые продукты и услуги на основе всей имеющейся достоверной и подтвержденной информации при выполнении своих обязанностей;

- используют ясные, точные и понятные формулировки при взаимодействии с Клиентами/ Контрагентами и регулятором;

- соблюдают принцип «Знай своего клиента»;

- стремятся к технологическому развитию и внедрению лучших технологий для осуществления профессиональной деятельности.

3.2.7. Принцип «Ответственность».

Банк применяет эффективные механизмы управления, распределения и обеспечения ответственности, в том числе социальной, а также контроля за результатами своей деятельности.

В целях следования и соответствия принципу «Ответственность» Банк:

- принимает на себя ответственность в случае нарушения им (единоличным исполнительным органом, членами органов управления, работниками) законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов;

- разрабатывает и применяет действенные и эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, а также применяют механизмы, препятствующие возникновению нарушений;

- выявляет, управляет, предотвращает и раскрывает конфликт интересов в соответствии с применимым законодательством;

- внедряет политики и осуществляет эффективные процедуры по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и действий членов органов управления и работников Банка;

- имеет в наличии финансовые, трудовые, информационные, технические и иные ресурсы, достаточные для обеспечения и поддержания долгосрочной финансовой устойчивости и непрерывности деятельности;

- обеспечивает функционирование и совершенствует систему корпоративного управления, адекватную характеру и масштабам деятельности Банка, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы внутреннего контроля, системы управления рисками, системы вознаграждений;

- может применять системы мотивации, стимулирующие членов органов управления и работников Банка соблюдать этические принципы, установленные Банком при выполнении своих профессиональных обязанностей;

- может использовать механизмы воздействия, в том числе дисциплинарного характера, на членов органов управления и работников Банка, чьи действия (бездействия) нарушают либо противоречат этическим принципам, установленным Банком;

- может проводить мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности Клиентов/ Контрагентов, включая финансовую киберграмотность;

- стремится к минимизации вредного воздействия на окружающую среду, стремится учитывать вопросы устойчивого развития и ESG-факторы при принятии инвестиционных решений

3.2.8. Принцип «Целостность».

Банк осуществляет действия, направленные на повышение общего уровня доверия к рынку, его эффективности и развитие культуры добросовестного поведения.

В целях следования и соответствия принципу «Целостность» Банк:

- содействует долгосрочному устойчивому развитию финансового рынка, повышению его эффективности и росту взаимного доверия между участниками финансового рынка, Клиентами, Контрагентами и Банком России, в том числе за счет препятствования совершению действий, влекущих реализацию репутационных рисков для финансового рынка в целом и Банка в частности, соблюдению добросовестных практик рыночного поведения и конкуренции;

- содействует развитию и поддержанию культуры добросовестного поведения;

- содействует развитию культуры финансовой грамотности и финансовой кибербезопасности;

- стремится к осуществлению деятельности, соответствующей стандартам ответственного ведения бизнеса (соблюдение прав человека, положений трудового, налогового и антикоррупционного законодательств, экологических норм и интересов потребителей);

- содействует эффективному процессу справедливого рыночного ценообразования на предоставляемые финансовые продукты и услуги;

- выстраивает отношения с регулятором на открытой, доверительной, кооперативной основе.

3.2. Обязанности Работника:

3.2.1. Соблюдать при осуществлении своей профессиональной деятельности на финансовом рынке требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, Базовых стандартов, Внутренних стандартов и правил СРО НАУФОР, а также настоящих Правил;

3.2.2. Не совершать действий, нарушающих стабильность финансового рынка, наносящих ущерб его участникам, Клиентам, не допускать дискриминацию других участников финансового рынка в любой форме;

3.2.3. Строить отношения с Контрагентами, Клиентами, Получателями финансовых услуг, руководствуясь следующим:

- не совершать действий, нарушающих законные права и интересы других участников финансового рынка, а также Клиентов/ Получателей финансовых услуг, обеспечивать равное отношение к правам Клиентов/ Получателей финансовых услуг;

- конкурировать с другими участниками финансового рынка, в первую очередь, за счет повышения качества работы и профессионализма, основываясь на лучших практиках финансового рынка, не используя недобросовестные практики;

- выполнять неформальные договоренности с другими участниками финансового рынка с разумной степенью тщательности и осмотрительности;

- неукоснительно соблюдать свои обязательства перед Клиентами/ Получателями финансовых услуг, строить отношения с ними на принципах добросовестности, достоверности, полного раскрытия необходимой информации, действовать при выполнении поручений Клиентов или иных обязательств перед Клиентами исключительно в интересах Клиентов;

- обеспечивать предоставление финансовых услуг на основе понятных и доступных Клиентам/ Получателям финансовых услуг правил и условий их предоставления, включая правила взимания и порядок определения размера взимаемого с вознаграждения за предоставляемую услугу, а также иных издержек, связанных с ее предоставлением;

- обеспечивать полное и достоверное предоставление информации о рисках, связанных с осуществлением операций на финансовых рынках;

- стремиться обеспечивать объективность, достоверность и точность информации, касающейся финансового рынка при любых формах ее опубликования и предоставления.

3.3. Требования к Работникам

- выполнять свою работу добросовестно и ответственно, с должной тщательностью, аккуратностью, обоснованностью и независимостью, в том числе при применении профессионального суждения;

- следовать принципу равного отношения ко всем категориям Клиентов;

- не допускать действий в ущерб интересам Клиентов и использования полученной от Клиентов информации в своих интересах, а также в неэтичных, недобросовестных или незаконных целях;

- при принятии решений при осуществлении своих профессиональных обязанностей принимать во внимание всю имеющуюся в их распоряжении достоверную информацию;

- избегать участия в распространении напрямую либо через третьих лиц заведомо ложной и/или непроверенной и/или негативной информации, касающейся Банка, Клиентов, Контрагентов, конкурентов, финансового рынка и его участников;

- соблюдать требования внутренних документов Банка, своевременно уведомлять руководство о выявленных нарушениях и их несоответствиях законодательству, внутренним документам и процедурам;

- предлагать меры по выявлению и предотвращению ошибок/повторных нарушений;

- не искажать сознательно факты, касающиеся деятельности Банка и иных участников финансового рынка;

- достоверно и своевременно сообщать руководителю обо всех случаях возникновения конфликта интересов или потенциального конфликта интересов при исполнении должностных обязанностей;

- не использовать в личных целях информацию, полученную в процессе исполнения своих функциональных обязанностей, не разглашать коммерческую тайну, инсайдерскую информацию и/иную информацию, относящуюся к информации конфиденциального характера.

4. Мероприятия Банка, направленные на недопущение создания условий для реализации недобросовестных практик обслуживания Клиентов.

4.1. Банк разрабатывает и обеспечивает меры по предотвращению конфликта интересов при проведении операций на финансовом рынке/предоставлении финансовых услуг.

4.2. Банк разрабатывает и обеспечивает меры в целях противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком.

4.3. Банк обеспечивает меры для защиты от рисков, связанных с доступом работников к информации, являющейся коммерческой тайной.

4.4. Банк разрабатывает комплекс мер, внутренних документов по информационной безопасности, обеспечивающих безопасность получения, обработки, обмена и хранения персональных данных Клиентов.

4.5. Банк не оказывает услуги по продаже финансовых продуктов третьих лиц на агентской, комиссионной и иной договорной основе.

4.6. Банк обеспечивает рассмотрение обращений и жалоб Получателей финансовых услуг в порядке, установленном законодательством, нормативными актами Банка России, «Инструкцией о внутреннем контроле деятельности ПАО «СПБ Банк» в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг», «Внутренним стандартом ПАО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых и/или банковских услуг», «Положением о порядке рассмотрения обращений Клиентов (контрагентов, акционеров).

4.7. Банк предпринимает необходимые действия по определению и удовлетворению потребностей Клиентов, осуществляет надлежащее консультирование и взаимодействие с Получателями финансовых услуг в порядке, установленном законодательством, нормативными актами Банка России, Базовыми стандартами, а также «Внутренним стандартом ПАО «СПБ Банк» защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых и/или банковских услуг».

4.8. Банк создает и использует эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, обеспечению финансовой устойчивости и непрерывности деятельности Банка.

4.9. Банк содействует совершенствованию и поддержанию опыта, знаний, компетенций и навыков своих работников на должном уровне, организуя их обучение в целях повышения их квалификации и уровня профессионализма.

4.10. Банк доводит до сведения своих работников содержание Правил (в том числе посредством корпоративной электронной почты), в том числе до работников структурных подразделений, осуществляющих следующие функции:

- привлечение Клиентов и взаимодействие с ними;

- совершение операций на финансовом рынке;

- обслуживание Клиентов при совершении банковских операций;

- лиц, принимающих решения о совершении операций на финансовом рынке.

4.11. Банк размещает на своем официальном сайте содержание Правил.

5. Процедуры контроля соблюдения норм этичного и добросовестного поведения

Банк реализует три линии защиты в целях осуществления внутреннего контроля, в том числе в целях соблюдения норм этичного и добросовестного поведения.

5.1. Работники Банка, имеющие основания полагать, что при проведении операций имеются признаки недобросовестных практик обслуживания Клиентов, обещание гарантированной или повышенной доходности, мисселинга, мошенничества, манипулирования рынком, недобросовестной конкуренции, нарушения прав Получателей финансовых услуг, совершения других противоправных действий на финансовом рынке, нарушения действующего

законодательства и нормативных актов Банка России, обязаны незамедлительно довести эти факты до сведения своего непосредственного руководителя и Контролера профессионального участника рынка ценных бумаг или Руководителя Службы внутреннего контроля путем направления электронного сообщения по внутренней корпоративной электронной почте.

5.2. При наличии оснований квалифицировать потенциально нестандартную операцию или действие как нарушение внутренних документов Банка Контролером профессионального участника рынка ценных бумаг / руководителем Службы внутреннего контроля осуществляются следующие действия:

- незамедлительное уведомление Председателя Правления Банка с последующим предоставлением Отчета о выявленной операции;

- последующая проверка операций или действий, в том числе анализ деятельности и всей информации о Клиенте, изучение обстоятельства проведения операции или действий, документы, явившиеся основанием для совершения операции;

- разработка соответствующих мер реагирования и рекомендаций совместно с руководителем структурного подразделения – владельцем регуляторного риска с учетом рисков и вероятных затрат на их реализацию. Решение о принятии мер реагирования, в том числе по отношению к работникам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур принимается Председателем Правления Банка.

5.3. Контролер профессионального участника рынка ценных бумаг предоставляет информацию о соблюдении норм этичного и добросовестного поведения, о выявленных нарушениях, о жалобах (обращениях) Получателей финансовых услуг в части осуществления Банком деятельности в качестве профессионального участника рынка ценных бумаг, а также о достаточности мер по недопущению недобросовестных практик в составе ежеквартального Отчета контролера Председателю Правления Банка.

5.4. В случае выявления фактов использования работниками Банка недобросовестных практик обслуживания Клиентов, нарушения прав Получателей финансовых услуг, совершения других противоправных действий при предоставлении финансовых услуг, нарушения действующего законодательства и нормативных актов Банка России Служба внутреннего контроля действует в соответствии с Положением о Службе внутреннего контроля и Положением по управлению регуляторным риском.

5.5. Третьей линией защиты в целях контроля соблюдения норм этичного и добросовестного поведения являются органы управления Банка, определяющие принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля, а также Служба внутреннего аудита, осуществляющая плановые и внеплановые проверки деятельности Банка.