



Акционерное общество

Банк «Национальный стандарт»

УТВЕРЖДЕНО
Советом директоров
Протокол от 30.04.2019г. № 54/3

**КОДЕКС
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ БАНКОВСКОЙ ЭТИКИ
АО БАНК «НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ»**

Москва, 2019

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Профессиональная этика - комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и местного самоуправления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, а также с акционерами (участниками) и работниками самих кредитных организаций, возникающих в процессе осуществления кредитными организациями своих уставных задач.

Конфликт интересов — термин применяется в понятии, определенном Порядком предотвращения конфликта интересов в АО Банк «Национальный стандарт».

Руководство/Руководитель – Председатель Правления, Заместители Председателя Правления, члены Правления, Главный бухгалтер, заместитель Главного бухгалтера, руководители подразделений Банка и их заместители.

Стандарты - нормы и правила поведения, принимаемые за исходные требования и применяемые при предоставлении банковских услуг клиентам, закрепленные в Стандартах обслуживания клиентов АО Банк "Национальный стандарт".

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Кодекс профессиональной банковской этики (далее – Кодекс) АО Банк «Национальный стандарт» (далее – Банк) определяет основные нормы этического поведения, которым должны следовать все работники Банка.

Кодекс обязателен к соблюдению всеми работниками Банка. Нормы Кодекса учитываются при формировании нормативной базы документов Банка.

В своей деятельности Банк руководствуется и соблюдает этические принципы и нормы, изложенные в Кодексе этических принципов Банковского дела, одобренном XIX съездом Ассоциаций Российских Банков 2 апреля 2008 года.

ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ БАНКА

Банк осуществляет свою деятельность на основе следующих принципов и норм (в том числе, но не исключительно, полный перечень принципов и норм профессиональной деятельности, которыми руководствуется Банк, изложен в Кодексе этических принципов Банковского дела):

- понимание своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- максимальная прозрачность своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих Банковскую тайну;
- безусловное соблюдение взятых на себя обязательств и гарантирование высокого качества предоставляемых услуг;
- активное участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере Банковского дела.

Банк в своей профессиональной деятельности стремится исключить:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;

- распространение или угрозу распространения сведений, не соответствующих действительности и порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров;
- предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы.

ПРАВИЛА ПОСТРОЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

Правила построения взаимоотношений с представителями органов власти и контролирующих органов

При общении с представителями органов власти и контролирующих органов любому работнику Банка следует соблюдать следующие правила поведения:

- быть обязательным и пунктуальным;
- сохранять достоинство, быть спокойным и сдержанным в любых стрессовых ситуациях, и помнить, что каждый работник является представителем Банка и формирует его репутацию;
- не принимать профессиональные вопросы на личный счет;
- отвечать на вопросы только в пределах своей компетенции или в пределах предоставленных непосредственным руководителем полномочий, ни при каких обстоятельствах не предоставлять заведомо ложную информацию;
- при необходимости незамедлительно приглашать непосредственного руководителя для решения вопросов;
- все взаимоотношения выстраивать, следуя принципам официальных деловых взаимоотношений, с соблюдением всех необходимых правил и процедур получения запросов и предоставления информации;
- проводить все действия, не предусмотренные прямыми должностными обязанностями, только по согласованию с непосредственным руководителем, а также информировать его обо всех нестандартных ситуациях.

Также работникам следует:

- при поступлении устных запросов в большинстве случаев настаивать на направлении в Банк запроса в письменной форме (исключение составляют запросы в рамках ранее согласованных проверок или в рамках текущего курирования деятельности со стороны ЦБ РФ);
- при получении устных запросов, находящихся вне зоны профессиональной компетенции работника, в обязательном порядке следует записать контактные данные обратившегося лица, суть вопроса, и передать информацию непосредственному руководителю для решения вопроса;
- при поступлении любых устных запросов от контролирующих и проверяющих органов на предоставление конфиденциальной информации, работник должен поставить в известность своего руководителя (с должностью не ниже уровня начальника управления или руководителя офиса (данное требование не распространяется на Службу внутреннего аудита и Управление рисками)), и отвечать только при получении соответствующего разрешения.

Правила общения между работниками Банка

Работникам следует соблюдать следующие правила поведения:

- быть приветливыми, доброжелательными и корректными с коллегами;
- уважительно и сдержанно относиться друг к другу;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- не обсуждать производственные вопросы в присутствии лиц, не являющихся работниками Банка;
- быть лояльными и внимательными к новым работникам в период прохождения ими испытательного срока;
- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
- достигать договоренности по спорным или конфликтным вопросам на своем уровне, ни при каких обстоятельствах не выходя за рамки профессионального взаимодействия, при отсутствии возможности решить спорный вопрос на своем уровне ставить в известность непосредственного руководителя.
- вопросы заработной платы обсуждать со своим непосредственным руководителем и в отсутствие иных работников.

В Банке приветствуется коллективное поздравление работников с их личными праздниками (день рождения, регистрация брака, рождение ребенка и иные значимые события) в порядке, при котором не нарушаются процессы по обслуживанию клиентов.

Правила построения взаимоотношений с деловыми партнерами Банка

При построении отношений с деловыми партнерами работникам следует соблюдать следующие правила поведения:

- быть приветливыми, тактичными, обязательными и пунктуальными;
- с уважением относиться ко всем деловым партнерам без исключения;
- уважительно отзываться о коллегах и Банке, укрепляя тем самым их авторитет;
- уметь убеждать и аргументировать, сочетая интересы Банка и его партнеров;
- сохранять спокойствие и сдержанность в стрессовых ситуациях, помнить, что каждый работник является представителем Банка;
- принимать решения только в пределах своей компетенции;
- не давать обещаний, выполнение которых не гарантировано действующими бизнес-процессами и документами Банка;
- контролировать исполнение обоими сторонами договорных обязательств (в т.ч. Банком);
- соблюдать интересы Банка в части оформления необходимой документации и не строить отношения только «на доверии»;
- проводить все действия, не предусмотренные прямыми должностными обязанностями, только по согласованию с непосредственным руководителем, а также информировать его обо всех нестандартных ситуациях.

Правила построения взаимоотношений с клиентами

Данные правила регулируются Стандартами обслуживания клиентов АО Банк "Национальный стандарт".

Особенности построения взаимоотношений с работниками

Руководитель организует постоянный и непрерывный контроль за деятельностью работников своего подразделения.

Руководитель не должен покровительствовать кому-либо из работников, проявлять откровенные симпатии. Его отношение к работникам в рабочее время должно формироваться только на основании объективной оценки результатов их работы.

Руководитель обязан обращаться к коллегам в присутствии клиентов или представителей деловых партнеров уважительно и на «Вы», вне зависимости от разницы в возрасте или статусе между руководителем и работником.

Руководитель должен адекватно оценивать профессиональное развитие работника и предоставлять работнику возможности для карьерного и профессионального роста, соответствующие его знаниям и способностям.

Руководитель должен приветствовать инициативу работников, слушать поступающие конструктивные аргументы и предложения, разумно учитывать их мнение при решении любых вопросов.

Руководитель не имеет права игнорировать вопросы и запросы работников, и должен своевременно принять необходимое решение, предоставить требуемые разъяснения, принять меры по решению вопроса или отказать работнику в решении.

Профессиональная критика

Рекомендуется открытая профессиональная критика в присутствии участников спорной ситуации. Запрещается критика работников Банка и руководства Банка в присутствии лиц, не являющихся работниками Банка, а также в коридорах, лифтах и иных местах возможного присутствия посторонних. Ограничивается критика работников и подразделений Банка в отсутствие критикуемых работников, но в присутствии работников иных подразделений, не участвующих в конфликте.

Руководитель должен уметь открыто признавать свои ошибки (как перед работниками, так и перед вышестоящим руководством и коллегами), лояльно относиться к конструктивной критике в свой адрес, по возможности демонстрируя работникам умение исправлять ошибки.

Взаимоотношения с другими подразделениями

Руководитель обязан обеспечить конструктивные взаимоотношения работников со всеми структурными подразделениями Банка.

При обсуждении вопросов, в которых затрагиваются интересы различных подразделений, руководитель обязан организовать участие в обсуждении (или получение согласования в любой форме) всех соответствующих руководителей подразделений (на том уровне управления, на котором проводится обсуждение).

Решение вопросов, возникающих при исполнении банковских процессов, в том числе привлечение к процессу руководства Банка, осуществляется в строгом соответствии с регламентированными внутренними процедурами с учетом правил субординации. В случае, когда процесс решения не регламентирован, руководство Банка обязательно ставится в известность о проекте решения.

Решение конфликтных/спорных вопросов

В случае возникновения конфликтных ситуаций в подразделении, руководитель обязан лично изучить причины конфликта и провести переговоры на своем уровне управления с руководителями работников-участников конфликта или самими работниками, с целью урегулирования проблемного вопроса. Итоги переговоров должны быть доведены до конфликтующих работников. Руководитель обязан лично контролировать исполнение принятого решения в подразделении.

Руководитель имеет право вынести конфликтный вопрос на вышестоящий уровень управления, только в случае, если не удалось достигнуть договоренности на своем уровне.

Не рекомендуется пропускать один/несколько уровней управления при решении конфликтных и спорных ситуаций.

При этом прямое обращение любого работника Банка к высшему руководству обосновано в случаях, когда работник обладает достоверной информацией о наличии существенной угрозы экономическим интересам Банка.

Руководитель имеет право оформить и направить Руководству Банка докладную записку или иной документ, содержащий претензии или жалобы на работу работников/подразделений, только после попыток урегулирования вопроса иным способом (исключение составляют регламентированные проверки работы работников/подразделений).

Руководитель обязан демонстрировать работникам такие способы решения сложных, спорных или конфликтных вопросов, которые обеспечивают сочетание:

- эффективности достижения стратегических и тактических целей Банка вне зависимости от личных предпочтений;
- баланс интересов структурных подразделений Банка, задействованных в конфликте;
- соблюдение принципов профессиональной этики.

Формирование управленческой среды внутри подразделения

Руководитель среднего и высокого уровня управления формирует адекватную управленческую среду внутри своего подразделения, в том числе:

- по возможности исключает из своей практики ситуации, когда задания работникам даются без ведома их непосредственного начальника;
- принимает меры по повышению авторитета руководителей более низкого уровня управления среди подчиненных им работников;
- пресекает случаи нарушения субординации среди работников,
- пресекает случаи несоблюдения работниками настоящего Кодекса.

Ответственность за работу работников подразделений

Руководитель несет ответственность за работу работников вверенных подразделений, и, по возможности, оперативно разрешает конфликты и спорные ситуации, возникающие с другими подразделениями. При этом при получении любой информации о наличии претензий к работе своего работника, руководитель обязан лично выслушать пояснения работника, к деятельности которого имеется претензия.

Руководитель демонстрирует готовность нести ответственность за персональные результаты деятельности работников, которые работают во вверенном/вверенных ему подразделениях, либо находятся в его непосредственном подчинении, и принимает своевременные меры по оптимизации работы указанных работников.

Обязанность по оптимизации работы работника является прямой функцией непосредственного руководителя.

Руководитель несет ответственность за мотивацию работников.

ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

Корпоративное поведение

Работники Банка:

- выступают носителями корпоративной культуры Банка;
- ценят свой коллектив и труд, сознают ответственность за общие задачи и цели, поставленные перед Банком;

- уважают правила корпоративного поведения и принятые совместные решения, участвуют в коллективной работе, стремятся к коллегиальности, деловому партнерству, эффективному сотрудничеству;
- поддерживают доброжелательные деловые отношения с коллегами, не допускают действий, которые могут привести к принижению авторитета Банка и делового имиджа банковского работника.

Служебная этика

Имидж Банка является для его работников важным инструментом достижения общих целей, реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

Работники Банка:

- твердо стоят на защите корпоративных интересов Банка;
- строго придерживаются законодательства, принципов банковской деятельности, обладают высокой самодисциплиной и умением владеть собой в различных ситуациях, соблюдая при этом моральные требования и нравственные критерии в своих решениях, действиях и поступках, предвидят их последствия;
- хранят банковскую и коммерческую тайну, препятствуют распространению информации, которая может причинить ущерб Банку или его клиентам;
- не используют свое служебное положение для извлечения личной выгоды или удовлетворения чьих-либо неправомερных интересов;
- не допускают совершения противоправных и аморальных действий с использованием служебного положения и своим личным поведением подают пример честности, порядочности и неподкупности;
- соблюдают установленные законодательством запреты на употребление алкогольных напитков, а имеющие привычку к курению — ограничивают курение в рабочее время.

Деловой этикет

Работники Банка:

- постоянно следят за внешними факторами проявления своей деловой культуры и ориентируются на строгий стиль, позитивный настрой, обходительные манеры и правила хорошего тона;
- во взаимоотношениях с коллегами по профессии и совместной работе проявляют корректность и доброжелательность, в служебных отношениях соблюдают субординацию;
- по отношению к представителям других организаций, к иным гражданам проявляют профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль, доброжелательный тон;
- на официальных встречах строго придерживаются регламента;
- берегут свое и чужое время, в устной и письменной форме высказываются грамотно, ясно, просто и лаконично;
- одежда и внешний вид должны соответствовать Стандартам внешнего вида, прописанных в Стандартах обслуживания клиентов АО Банк "Национальный стандарт".

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий внутренний нормативный документ АО Банк «Национальный стандарт» разработан Управлением правового сопровождения бизнеса.

Настоящий Кодекс доводится до сведения работников под роспись в установленном в Банке порядке работниками, ответственными за делопроизводство.

Контроль за выполнением Кодекса возлагается на руководителей структурных подразделений Банка, а также на руководителя, ответственного за организацию системы сервиса в Банке.

Подразделения Банка, осуществляющие функции внутреннего контроля в соответствии с учредительными и внутренними документами Банка, а также органы управления, структурные подразделения и работники Банка обеспечивают соблюдение Кодекса, с целью защиты законных прав и интересов акционеров, клиентов и деловых партнеров АО Банк «Национальный стандарт».

Общий контроль за исполнением настоящего Кодекса осуществляется Управлением сервиса и развития продаж Департамента корпоративного бизнеса, Службой внутреннего аудита, в ходе проведения проверок.

Ответственность за ознакомление вновь принимаемых работников с Кодексом возлагается на руководителя Отдела по управлению и развитию персонала.

При выявлении фактов нарушений требований настоящего Кодекса работниками применяются меры дисциплинарного и/или материального взыскания.

Применение мер ответственности по фактам нарушения требований настоящего Кодекса является гласным и открытым для всех работников Банка.

Настоящий Кодекс вступает в действие с момента утверждения Советом директоров АО Банк «Национальный стандарт».

С момента вступления в силу настоящего Кодекса утрачивает силу Кодекс профессиональной банковской этики ООО КБ «Национальный стандарт», утвержденный Советом директоров ООО КБ «Национальный стандарт» (Протокол от 30.01.2014 года, № 19).