



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК

УТВЕРЖДЕН
Советом директоров
ООО КБ «Национальный стандарт»
(Протокол от «30» января 2014 г. № 19)

Приложение № 3

к Приказу от «31» января 2014 г. № 12/1

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ БАНКОВСКОЙ ЭТИКИ
ООО КБ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ»**

Москва, 2014

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

Выполнение работниками Банка положений настоящего Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом их профессионализма и надежности, соответствия их деятельности законодательству Российской Федерации, общепринятым правилам делового оборота и морально-этическим нормам.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЕДЕНИЯ БАНКОВСКОГО ДЕЛА

Свою профессиональную деятельность работники Банка осуществляют на принципах:

1.1.1. неукоснительного соблюдения Конституции Российской Федерации, норм международного права, законодательства Российской Федерации, правовых актов Центрального банка Российской Федерации, правил делового оборота и морально-этических норм;

1.1.2. понимания своего профессионального долга перед обществом, полного и своевременного исполнения требований государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;

1.1.3. уважения прав и законных интересов субъектов гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского бизнеса;

1.1.4. соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;

1.1.5. обеспечения разумной рискованности проводимых операций;

1.1.6. честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;

1.1.7. активного участия в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и другим противоправным деяниям в банковской сфере;

1.1.8. совершенствования корпоративного управления и внутреннего контроля, а также взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;

1.1.9. полноты ответственности за качество и результаты своей работы.

Банк не приемлет в своей деятельности:

1.1.10. нарушения законодательства Российской Федерации, норм деловой этики, обычаев делового оборота;

1.1.11. действий, направленных на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма;

1.1.12. распространения или угрозы распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов Банка и деловых партнеров;

1.1.13. неуважительного отношения к работникам и клиентам Банка и игнорирования их интересов;

1.1.14. ущемления прав и законных интересов участников.

1.2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА В ОТНОШЕНИЯХ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, С ОРГАНАМИ КОНТРОЛЯ, С КРЕДИТНЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Банк в отношениях с органами государственной власти, с органами контроля за деятельностью кредитных организаций, в отношении с кредитными организациями считает себя обязанным:

1.2.1. строить свои взаимоотношения с государственными органами, органами контроля, с кредитными организациями как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;

1.2.2. полно и своевременно исполнять требования: государственных органов, органов контроля за деятельностью кредитных организаций, основанные на нормах законодательства Российской Федерации;

1.2.3. исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных органов, в том числе судебных органов, органов контроля за деятельностью кредитных организаций.

1.3. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИЯХ С УЧАСТНИКАМИ

Банк в отношениях со своими участниками считает себя обязанным:

1.3.1. обеспечивать реальное участие участников в управлении делами Банка, прежде всего в принятии ключевых решений, на основе принципов корпоративного управления;

1.3.2. не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников;

1.3.3. добиваться максимальной прозрачности в работе органов управления Банком, создавать условия для постоянного и своевременного информирования участников о работе Банка.

1.4. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИЯХ С КЛИЕНТАМИ

Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

1.4.1. строить отношения на взаимном доверии и уважении, неукоснительно соблюдать принятые на себя договорные и другие обязательства, вытекающие из деловых партнерских отношений или обусловленные ими;

1.4.2. гарантировать соответствие предоставляемых банковских услуг и продуктов законодательству Российской Федерации и предъявляемым техническим требованиям;

1.4.3. предоставлять информацию об оказываемых услугах и банковских продуктах, предлагать помощь в решении вопросов, вызывающих затруднение у клиентов и оказывать помощь в выборе услуг Банка, в наибольшей степени отвечающим интересам клиента;

1.4.4. своевременно и всесторонне рассматривать и реагировать на замечания, жалобы и претензии клиентов;

1.4.5. обеспечивать своевременное и качественное обслуживание клиентов;

1.4.6. взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему и сложности, а также средним ценам на аналогичные услуги, установившимся на банковском рынке;

1.4.7. предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности Банка, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации и правовыми актами Банка России;

1.4.8. обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;

1.4.9. сохранять тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте, раскрывать эту информацию в случаях и порядке, предусмотренных законом;

1.4.10. принимать меры по недопущению работниками Банка совершения действий, противоречащих настоящему Кодексу.

1.5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РУКОВОДСТВА БАНКА С РАБОТНИКАМИ

1.5.1. Руководство Банка в отношениях со своими работниками считает себя обязанным:

1.5.1.1. исключать всякие проявления дискриминации при приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;

1.5.1.2. принимать меры по рациональной организации и созданию условий труда, способствующих профессиональному росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия;

1.5.1.3. повышать личную заинтересованность работников в благополучном состоянии дел в Банке, стимулировать творческий потенциал и инициативность;

1.5.1.4. уважать право работника на участие в общественной деятельности.

1.5.2. Руководство Банка строит свои взаимоотношения с работниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников в соответствии с действующим законодательством. В качестве обеспечения этих принципов, Руководство Банка требует от работников:

- выполнения правил внутреннего трудового распорядка дня;
- качественного выполнения своих должностных обязанностей;
- творческого, инициативного подхода к выполнению поручений и заданий;
- хранения банковской и коммерческой тайны;
- постоянного повышения своего профессионального уровня;
- бережного отношения к имуществу Банка;
- неиспользования работником в личных целях оргтехники и средств связи Банка, а также информационных и сетевых ресурсов Банка.

1.5.3. Руководство Банка осознает свою ответственность перед работниками и гарантирует соблюдение норм трудового законодательства и положений настоящего раздела Кодекса.

2. ЭТИЧЕСКИЕ СТАНДАРТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА

2.1. КОРПОРАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Работники Банка:

2.1.1. выступают носителями корпоративной культуры Банка;

2.1.2. ценят свой коллектив и труд, сознают ответственность за общие задачи и цели, поставленные перед Банком;

2.1.3. уважают правила корпоративного поведения и принятые совместные решения, участвуют в коллективной работе, стремятся к коллегиальности, деловому партнерству, эффективному сотрудничеству;

2.1.4. поддерживают доброжелательные деловые отношения с коллегами, не допускают действий, которые могут привести к принижению авторитета Банка и делового имиджа банковского работника.

2.2. СЛУЖЕБНАЯ ЭТИКА

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

2.2.2. Работники Банка:

2.2.2.1. твердо стоят на защите государственных и корпоративных интересов;

2.2.2.2. 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;

- 2.2.2.3. хранят банковскую и коммерческую тайну, препятствуют распространению информации, которая может причинить ущерб Банку или его клиентам;
- 2.2.2.4. не используют свое служебное положение для извлечения личной выгоды или удовлетворения чьих-либо неправомерных интересов;
- 2.2.2.5. не допускают совершения противоправных и аморальных действий с использованием служебного положения и своим личным поведением подают пример честности, порядочности и неподкупности;
- 2.2.2.6. соблюдают установленные законодательством запреты на употребление алкогольных напитков, а имеющие привычку к курению ограничивают курение в рабочее время.

2.3. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Работники Банка:

- 2.3.1. постоянно следят за внешними формами проявления своей деловой культуры и ориентируются на строгий стиль, позитивный настрой, обходительные манеры и правила хорошего тона;
- 2.3.2. во взаимоотношениях с коллегами по профессии и совместной работе проявляют корректность и доброжелательность, в служебных отношениях соблюдают субординацию;
- 2.3.3. по отношению к представителям других организаций, к иным гражданам проявляют профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль, доброжелательный тон;
- 2.3.4. на официальных встречах строго придерживаются регламента;
- 2.3.5. берегут свое и чужое время, в устной и письменной форме высказываются ясно, просто и лаконично;
- 2.3.6. стараются выглядеть по-деловому и аккуратно. Одежда и внешний вид должны соответствовать условиям служебной деятельности, а также другим объективным обстоятельствам.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКОВСКИХ РАБОТНИКОВ

- 3.1.1. К работникам Банка за несоблюдение положений настоящего Кодекса могут применяться меры дисциплинарного воздействия.

Согласовано

И. М. / (И. М. /)

Солд., / Солдатева Н. П. /

И. М. / (И. М. /)

И. М. / (И. М. /)