



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«МУРМАНСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК»

УТВЕРЖДЕНО
Советом Директоров
БАНКА «МСКБ» (АО)
26 февраля 2021 года

**Кодекс профессиональной этики и корпоративного
поведения служащих Банка**

**1. Сфера применения Кодекса профессиональной этики и корпоративного
поведения служащих Банка**

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики и корпоративного поведения служащих Банка (далее - Кодекс) содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех сотрудников Банка, независимо от занимаемой должности.

1.2. Кодекс разработан в целях установления этических норм и правил служебного поведения служащих Банка для качественного выполнения ими своих должностных обязанностей, в целях недопущения недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, а также содействия укреплению авторитета и доверия граждан к Банку.

1.3. Все документы БАНКА «МСКБ» (АО) (далее – Банк), в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти и местного самоуправления и служащими Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений Кодекса.

1.4. Служащими Банка надлежит принимать все необходимые меры для соблюдения положения Кодекса.

**2. Взаимоотношения Банка с клиентами, деловыми партнерами,
представителями органов государственной власти и местного самоуправления**

2.1. Служащий Банка строит отношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти и местного самоуправления на принципах законности, корпоративного стиля, безусловного исполнения принятых обязательств, своевременности и полноты раскрытия необходимой информации.

2.2. Служащий Банка обеспечивает полное и своевременное исполнение требований государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства.

2.3. Служащий Банка не вправе разглашать тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиентах, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.4. Служащий Банка обеспечивает безопасность, защиту и конфиденциальность полученной информации и раскрывает её только в случаях и порядке, предусмотренных законом, а также внутренними нормативными документами Банка, регламентирующими обеспечение информационной безопасности в Банке.

2.5. Служащий Банка прилагает все усилия для минимизации рисков для клиента, делового партнера и Банка, связанных с деятельностью Банка и услугами, оказываемыми клиентам.

2.6. Служащий Банка своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в

адрес Банка, при необходимости консультирует клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий в соответствии с внутренними нормативными документами Банка, регламентирующими порядок рассмотрения претензий, жалоб и предложений клиентов.

2.7. Служащий Банка руководствуется Стандартом защиты прав и интересов клиентов в целях предотвращения недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг (приложение 1 к настоящему Кодексу).

2.8. Служащий Банка своевременно и внимательно рассматривает возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешает претензии и жалобы и принимает необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

2.9. Служащий Банка принимает, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также внутренними нормативными документами Банка меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

2.10. В своей деятельности служащий Банка не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ отдельным клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной власти и местного самоуправления.

2.11. Служащий Банка не принимает, не передает третьим лицам денежные средства от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключает договоры с третьими лицами, предоставляющие право на получение денежных средств в виде вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве служащего Банка.

2.12. Служащий Банка не принимает имущество, услуги, а также не заключает договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг в виде вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве сотрудника Банка.

2.13. Служащий Банка не принимает, не передает третьим лицам подарки в любой форме от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, когда их получение или передача может создать конфликт личных и корпоративных интересов, кроме случаев, когда отказ от подарка может привести к негативным последствиям для Банка.

2.9. Служащий Банка от его имени не вправе проводить исследования и давать оценку клиенту, деловому партнеру Банка, если это не связано с исполнением служебных обязанностей в Банке.

2.10. Служащий Банка осуществляет участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, и другим противоправным действиям в сфере банковского дела.

2. Принципы корпоративного поведения:

3.1. В центре организации деятельности Банка - клиент.

К обслуживанию каждого клиента служащие Банка относятся одинаково заинтересованно, независимо от статуса клиента и значимости необходимой ему услуги, оказывают услуги уважительно, честно и открыто.

Служащие Банка обеспечивают:

- предоставление услуг всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для Банка высокой степени юридического и экономического рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, в том числе маломобильное и пожилое население, расовой, национальной, языковой, религиозной и половой принадлежности;
- своевременное и полное информирование клиента о банковских продуктах, изменениях условий предоставления и возможностях обслуживания в Банке;
- предложения клиенту возможных вариантов обслуживания (профессиональное консультирование, рекомендации по экономии затрат клиента);
- осуществление своевременного и качественного проведения расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;

- законность, честность и порядочность действий при оказании услуг клиентам;
- гарантирование соответствия предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и Кодексу.

Служащие Банка воздерживаются от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении должностных обязанностей, а также избегать ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Банка.

Банк стремится к тому, чтобы банковские продукты и уровень банковского обслуживания постоянно отвечал потребностям клиентов, а плата за предоставляемые услуги была соразмерна их объему качеству и сложности.

Банк обеспечивает учет предложений, жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания в соответствии с внутренними нормативными документами Банка.

3.2. Высокое качество предоставляемых услуг.

Банк обеспечивает четкость процессов обслуживания клиента, их максимальную автоматизацию и стандартизацию.

Банк обеспечивает оптимальную систему управления (правильный подбор персонала, культура обслуживания и продаж, обучение и мотивация служащих) и систему мониторинга. Система мониторинга включает в себя обратную связь с клиентами, мониторинг и рекомендации по доработкам в качестве обслуживания, анализ претензионной работы.

Банк стремится к повышению эффективности продаж, оптимизации бизнес-процессов, улучшению качества обслуживания клиентов, совершенствованию кредитной работы. В этих целях Банк регулярно проводит мониторинг банковских продуктов и процессов, баз данных и программно-технологической инфраструктуры Банка.

Служащие Банка несут персональную ответственность за качество предоставляемых услуг, при этом действия всех служащих Банка должны обеспечивать:

- скорость и точность операций - клиента необходимо обслуживать быстро и без ошибок;
- решение проблем клиента в ходе каждого посещения (контакта) Банка;
- индивидуальный подход к каждому клиенту, демонстрацию заботы о клиенте и сопричастность к его ситуации (в т.ч. в рамках работы с нестандартными запросами);
- оперативное реагирование на запросы и претензии клиента.

Банк обеспечивает информирование клиентов по их запросам и своей инициативе о предоставляемых услугах, об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними нормативными, распорядительными документами Банка.

3.3. Профессионализм и командная работа.

Каждый Служащий должен стремиться к постоянному повышению своего профессионального уровня.

Банк обеспечивает потребности в профессиональной подготовке и повышении квалификации служащих и более эффективном распоряжении ресурсами, находящимися в сфере их ответственности.

Банк обеспечивает в организации работы по обслуживанию клиентов разумный баланс распределения полномочий при принятии решений, а также коллективной и индивидуальной ответственности за принятые решения.

При четком выполнении требований внутренних документов служащие Банка должны взаимодействовать и оказывать помощь другим служащим внутри подразделений и между подразделениями.

Более опытные служащие Банка должны оказывать помощь менее опытным для поддержания высокого качества обслуживания клиентов.

Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Служащий Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание анализу возможных рисков.

Служащий Банка информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

Служащие Банка, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим служащим Банка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными актами Банка за действия или бездействие подчиненных им служащих, нарушающих принципы профессиональной этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер по недопущению таких действий или бездействия.

4. Деловая этика и эстетика.

Каждый Служащий Банка должен соблюдать нормы делового этикета. Нормы делового этикета включают в себя: правила представления и знакомства, обращения, требования к внешнему облику, манерам, речи и т.п.

Служащий Банка независимо от уровня, вида и способа общения с клиентом вежлив, доброжелателен, отзывчив. Служащий проявляет спокойствие и внимание в случаях нестандартного общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

Служащий Банка должен придерживаться делового стиля в одежде, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид сотрудника Банка не должен быть вызывающим или небрежным.

Служащий обеспечивает аккуратность рабочего места.

Служащий несет ответственность за точность и обязательность, выполнение предварительных договоренностей и обещаний в том числе:

- должен обладать честностью и неукоснительно следовать закону;
- уметь находить правильный подход к разрешению конфликтных ситуаций;
- ориентироваться на честное выполнение служебных обязанностей и процедурных норм Банка;
- быть достаточно компетентным в определении стандартов поведения для обслуживания клиентов;
- уметь достигать компромиссов и не допускать социального игнорирования.

Служащий Банка призван поддерживать деловую репутацию и имидж Банка, прилагать усилия к достижению как личного успеха, так и успеха деятельности Банка.

5. Заключительные положения.

5.1. Соблюдение служащими Банка положений настоящего Кодекса может учитываться при формировании кадрового резерва Банка для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

5.2. Информация о применении в деятельности Банка настоящего Кодекса доводится до клиентов, контрагентов Банка и иных заинтересованных лиц, в т.ч. путем размещения информации на WEB-сайте Банка, на стендах в помещениях Банка (в т.ч. ДО), иным способом.

5.3. Настоящий Кодекс с последующими изменениями и дополнениями доводится начальником отдела кадров Банка (его заместителем) до каждого работника Банка под роспись в листах ознакомления.

Стандарт защиты прав и интересов клиентов в целях предотвращения недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг

Настоящий Стандарт защиты прав и интересов клиентов в целях предотвращения недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг (далее – Стандарт) разработан в целях недопущения недобросовестных практик, связанных с предоставлением клиентам Банка при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг неполной и/или недостоверной, в том числе вводящей в заблуждение, информации об особенностях финансовых продуктов и услуг, а также о рисках, связанных с их приобретением (получением) (далее – недобросовестные практики), а также риска недобросовестного поведения со стороны служащих Банка.

Стандарт разработан с учетом действующего законодательства РФ, нормативных актов Банка России.

С целью защиты интересов потребителей финансовых услуг от недобросовестных практик в Банке применяются меры, направленные на предотвращение рисков недобросовестного поведения, служащих при предоставлении гражданам финансовых услуг (привлечение средств во вклады, кредитование):

1. Наличие информации о предоставляемых банковских услугах/продуктах в местах, предназначенных для заключения договоров и приема документов, связанных с предоставлением финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Банка.

2. Наличие информации о способах направления обращений (жалоб) получателя финансовых продуктов/услуг в Банк и орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью Банка (Центральный Банк Российской Федерации).

3. Изложение информации на русском языке в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), неприменение скрытых комиссий по заключаемым Банком договорам.

4. Предоставление Банком только собственных финансовых продуктов/услуги. Не предоставляются продукты третьих лиц на агентской, комиссионной и иной договорной основе.

5. Неприменение комбинированных финансовых продуктов/услуг.

6. Предоставление финансовых продуктов/услуг осуществляется с учетом утвержденных Правлением Банка шаблонов договоров.

7. Соблюдение служащими Банка этических стандартов при осуществлении информационно-аналитического взаимодействия с клиентами.

8. Обучение персонала порядку предоставления информации получателю финансовых продуктов/услуг, порядку и срокам предоставления документов (копий), требований к качеству консультирования получателя финансовых продуктов/услуг по финансовым продуктам/услугам, в том числе по вопросам законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление финансовых продуктов/услуг.

9. Ознакомление получателя финансовых продуктов/услуг с условиями договора перед тем, как клиенту предоставляется возможность подписать соответствующий договор. Исключение практики заключения с получателем финансовых продуктов/услуг

договоров с использованием электронной подписи.

10. Обеспечение надлежащего информирования получателя финансовых продуктов/услуг о предлагаемом финансовом продукте, включая предоставление сведений в отношении:

- характеристик финансового продукта (кредитного продукта / вклада);
- расходов, связанных с оформлением финансового продукта;
- сроков действия финансового продукта;
- условий, порядка досрочного гашения / востребования финансового продукта;
- всех существенных рисках, связанных с финансовым продуктом.

11. Обеспечение обслуживания получателей финансовых продуктов/услуг с ограниченными возможностями, в том числе наличие особого подхода к обслуживанию граждан пенсионного возраста (отсутствие предложений по оформлению сложных для понимания финансовых продуктов/услуг).

Структура органов управления Банка и подразделений, осуществляющих функции в целях предотвращения применения служащими Банка недобросовестных практик:

- Совет директоров;
- Председатель Правления/Правление;
- Подразделения/служащие Банка, осуществляющие внутренний контроль - Служба внутреннего аудита (далее – СВА), руководитель СУР;
- Руководители структурных подразделений Банка.

Совет директоров Банка:

- принимает участие в разработке настоящего Стандарта;
- утверждает настоящий Стандарт, осуществляет контроль его реализации;
- рассматривает Отчет о результатах соблюдения мер настоящего Стандарта служащими Банка (не реже одного раза в год);
- осуществляет контроль выполнения норм настоящего Стандарта с учетом предоставленных СВА результатов о наличии контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг (не реже одного раза в год);
- не реже одного раза в год рассматривает вопрос об уточнении перечня принимаемых мер, указанных в настоящем Стандарте.

Председатель Правления/Правление:

Соответствие настоящего Стандарта при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг, иных документов, разрабатываемых в рамках предотвращения применения служащими Банка недобросовестных практик, изменяющимся условиям деятельности Банка, и подготовка предложений Совету директоров Банка о внесении изменений в указанные документы осуществляется председателем Правления и Правлением Банка не реже одного раза в год.

СВА:

- реализация контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с получателями финансовых продуктов/услуг и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг;
- оценка наличия контрольных процедур не реже одного раза в год по состоянию на первое число месяца года, следующего за отчетным.

Целью проверки СВА является контроль соблюдения мер, предусмотренных настоящим

Стандартом. СВА осуществляет оценку эффективности мер, направленных на предотвращение рисков недобросовестных практик путем присутствия на заседаниях органов управления Банка, при ознакомлении с информацией о случаях реализации рисков, а также по результатам проведенных проверок деятельности подразделений Банка.

Руководитель СУР:

- оценка актуальности внутренних нормативных документов Банка, регламентирующих порядок предоставления потребителям финансовых продуктов/услуг;
- формирование предложений по обучающим мероприятиям, проводимым руководителями подразделений в целях недопущения применения недобросовестных практик.

Руководители отдела по работе с клиентами, операционного отдела, кредитного управления:

- проведение обучающих мероприятий в структурных подразделениях (не реже одного раза в год), в том числе при приеме на работу новых служащих;
- проведение на регулярной основе контрольных мероприятий за действиями служащих в соответствии с требованиями Регламента осуществления внутреннего контроля руководителями структурных подразделений.

Неисполнение служащими Банка (членами исполнительных органов, руководителями и сотрудниками структурных подразделений Банка, к функциям которых отнесены вопросы разработки и подготовки предложений, рекламы, способов продвижения финансовых продуктов/услуг) требований настоящего Стандарта является фактором, влияющим на возможность осуществления текущих стимулирующих выплат, а также основанием для привлечения к дисциплинарной ответственности.