



**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«МУРМАНСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК»**

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Советом Директоров**  
**БАНКА «МСКБ» (АО)**  
23 мая 2025 года

**Кодекс корпоративной этики и добросовестного  
поведения служащих БАНКА «МСКБ» (АО)**

(в редакции решения Совета директоров от 30.09.2025)

(в редакции приказов председателя Правления от 30.05.2025 № 109/од, от 17.11.2025 № 247/од)

**1. Сфера применения Кодекса корпоративной этики и добросовестного поведения служащих Банка**

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики и добросовестного поведения служащих БАНКА «МСКБ» (АО) (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 добросовестного 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 взаимного доверия между участниками российского финансового рынка – БАНКОМ «МСКБ» (АО) (далее – Банк), его Клиентами и Банком России.

1.3. Кодекс разработан, в том числе, на основе рекомендуемых Банком России Основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке (Методические рекомендации Банка России от 20.01.2025 года № 1-МР), с учетом масштаба, характера и специфики деятельности Банка. Принципы призваны способствовать защите прав и интересов всех участников российского финансового рынка, стимулировать конкуренцию, поддерживать его долгосрочное и устойчивое развитие.

1.4. Все документы Банка, 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.

1.5. Ознакомление служащих Банка с настоящим Кодексом производится при приеме на работу. Настоящий Кодекс с последующими изменениями и дополнениями доводится начальником отдела кадров Банка (его заместителем) до каждого работника Банка под роспись в листах ознакомления.

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

1.7. 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, иным способом.

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

## **Банка.**

2.1. В центре организации деятельности Банка – Клиенты: физические и юридические лица, а также индивидуальные предприниматели, заключившие или намеревающиеся заключить договор с Банком, так и потребители – физические лица, которые планируют приобретение финансового продукта или услуги, или используют их для удовлетворения своих финансовых потребностей.

2.2. Служащий Банка строит отношения с Клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной власти и местного самоуправления, а также с другими служащими Банка на принципах законности, корпоративного стиля, безусловного исполнения принятых обязательств, своевременности и полноты раскрытия необходимой информации.

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

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Служащий Банка прилагает все усилия для минимизации рисков для Клиента, делового партнера и Банка, связанных с деятельностью Банка и услугами, оказываемыми Клиентам.

2.7. 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.

2.8. 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).

2.9. 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.

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

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

2.12. 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.

2.13. 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.

2.14. 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.

2.15. 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.

2.16. 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.

2.17. Служащие Банка призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

### **3. Принципы добросовестного поведения служащих Банка на финансовом рынке**

#### **3.1. Принцип «Честность»**

Члены органов управления и служащие Банка следуют ценностям Банка, в том числе, определенным Политикой Устойчивого развития в области социальной ответственности и корпоративного управления и выполняют взятые на себя обязательства добросовестно и в полном объеме.

В целях следования и соответствия принципу Банк, члены органов управления и служащие Банка

3.1.1. надлежащим образом выполняют договорные и добровольно взятые на себя обязательства по отношению к Контрагентам (другим кредитным организациям, Клиентам, контрагентам и надзорным органам) в полном объеме и в установленный срок:

- к обслуживанию каждого Контрагента относятся одинаково заинтересованно, независимо от статуса контрагента и значимости необходимой ему услуги, оказывают услуги уважительно, честно и открыто;
- 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 (маломобильное и пожилое население), расовой, национальной, языковой, религиозной и половой принадлежности;
- осуществляют своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;
- придерживаются норм законности, честности и порядочности действий при оказании услуг контрагентам;
- гарантируют соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и настоящему Кодексу.

3.1.2. не допускают введения в заблуждение, избегают заведомо ложных, необоснованных предложений и заверений, не допускают злоупотребления слабой переговорной позицией, неосведомленностью Контрагента или его затруднительным положением:

- осуществляют своевременное и полное информирование Клиента о банковских продуктах, изменениях условий предоставления и возможностях обслуживания в Банке;
- предлагают Клиенту все возможные варианты обслуживания (профессиональное консультирование, рекомендации по экономии затрат Клиента);

3.1.3. противодействуют сомнительным практикам предоставления финансовых продуктов и услуг, недобросовестным моделям поведения членов органов управления и служащих, в том числе в ходе личного общения с Контрагентами при предложении им финансовых продуктов и услуг.

3.1.4. следуют стратегии Банка и предусмотренным в рамках настоящего Кодекса ценностям, миссии в своей профессиональной деятельности.

3.1.5. 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.

3.1.6. признают свои ошибки, готовы возмещать убытки, причиненные ошибочными (недобросовестными, противоправными) действиями Банка, членами органов управления или служащими Банка Контрагентам.

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. Принцип «Справедливость»**

Банк обеспечивает равное и непредвзятое отношение к Контрагентам и их правам, устанавливая цены на предоставляемые ими финансовые продукты и услуги, избегая предубеждения или сложившегося ранее необъективного мнения, составленного на стереотипах, сложившегося на основе ложных принципов, личных эмоциональных установок в условиях честной конкуренции и без злоупотребления доминирующим положением.

### В целях следования и соответствия принципу Банк

3.2.1. обеспечивает равное и непредвзятое отношение к Контрагентам, а также к их правам.

3.2.2. относится уважительно к 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.

3.2.3. 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.

3.2.4. стремится к честному участию в конкуренции с другими кредитными организациями.

## **3.3. Принцип «Прозрачность»**

Банк предоставляет и раскрывает полную и достоверную информацию о своей деятельности (с учетом имеющихся на дату раскрытия законодательных ограничений и прав не раскрывать информацию/раскрывать в ограниченном объеме, в том числе информации, относящейся к информации ограниченного доступа - государственная, коммерческая, банковская тайна), финансовых продуктах и услугах.

### В целях следования и соответствия принципу Банк:

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

3.3.2. предоставляет полную и достоверную информацию другим кредитным организациям и надзорным органам (в установленном порядке по запросам в случаях, предусмотренных законодательством, и по официальным каналам).

3.3.3. обеспечивает достоверность раскрываемой информации, в том числе финансовой (бухгалтерской) отчетности.

3.3.4. исключает использование недобросовестных практик, предоставляет полную, своевременную, доступную, корректную информацию 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 Банком плате с Контрагентов, дополнительных издержках, уведомляют Контрагентов обо всех рисках, связанных с предоставлением им финансовых продуктов и услуг Банка.

3.3.5. обеспечивает прозрачность для Банка России механизмов принятия решений внутри Банка, связанных с предоставлением Контрагентам финансовых продуктов и услуг.

3.3.6. публикует настоящий Кодекс на официальном сайте Банка.

### **3.4. Принцип «Забота»**

Банк обеспечивает уверенность Контрагентов в здоровой конкуренции на рынках финансовых продуктов и услуг, основанных на высоких стандартах, и в то, что Банк нацелен на достижение хороших результатов для своих Контрагентов и обеспечение защиты их прав.

Банк, члены органов управления и служащие Банка действуют с учетом интересов Контрагентов, проявляют к ним уважение, а также поддерживают высокое качество предоставляемых финансовых продуктов и услуг.

#### В целях следования и соответствия принципу Банк:

3.4.1. предоставляет финансовые продукты и услуги с учетом интересов Контрагентов, исключая техники манипулирования, уделяют Контрагентам должное внимание.

3.4.2. 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.

3.4.3. проявляет терпимость к разным уровням финансовой информированности и грамотности Контрагентов, выстраивают диалог с Контрагентом со скоростью подачи информации, используемой лексикой и примерами, которые будут ему доступны и понятны, при необходимости задают уточняющие вопросы, корректируют сообщение, адресованное Контрагенту.

3.4.4. создает действенную систему коммуникаций с Контрагентами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения третьих лиц, устанавливает порядок приема и регистрации обращений Контрагентов, подготовки и направления ответов на них:

- обеспечивает четкость процессов обслуживания Контрагента, их максимальную автоматизацию и стандартизацию;
- 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 Контрагентами, мониторинг и рекомендации по доработкам в качестве обслуживания, анализ претензионной работы. В Банке создана действенная система коммуникаций с Контрагентами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения третьих лиц, установлен порядок приема и регистрации обращений Контрагентов, подготовки и направления ответов на них.
- стремится к повышению эффективности продаж, оптимизации бизнес-процессов, улучшению качества обслуживания Контрагентов, совершенствованию кредитной работы. В

этих целях Банк регулярно проводит мониторинг банковских продуктов и процессов, баз данных и программно-технологической инфраструктуры Банка.

3.4.5. 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 Контрагенту, демонстрацию заботы о Контрагенте и сопричастность к его ситуации (в т.ч. в рамках работы с нестандартными запросами);
- оперативное реагирование на запросы и претензии Контрагент.

3.4.6. выбирает каналы распространения финансовых продуктов и услуг, каналы, средства и формы коммуникации с Контрагентами, позволяющие прозрачно доводить информацию до сведения Контрагентов и способствующие формированию модели безопасного финансового поведения:

- 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.

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

### **3.5. Принцип «Безопасность (защита)»**

Банк принимает все доступные меры для обеспечения безопасности всех материальных и нематериальных активов, в том числе информации о платежах и их реквизитах, о Контрагенте, в том числе персональных данных, коммерческой тайне; товарных знаков, исключительных прав, интеллектуальной собственности и т.п., находящихся в их распоряжении, включая информационные, а также меры для предотвращения и пресечения совершения противоправных действий с использованием предоставляемых ими финансовых продуктов и услуг в отношении самого Банка, Клиентов.

В целях следования и соответствия принципу Банк:

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

3.5.2. выстраивает соответствующие системы внутреннего контроля и управления рисками с применением лучших практик в соответствии с применимым нормативным законодательством и лучшими практиками, включая функции информационно-технологической безопасности, финансового контроля, комплаенса, внутреннего и внешнего аудита.

3.5.3. не допускает в процессе оказания услуг вовлечения 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.

3.5.4. не допускает в процессе оказания услуг вовлечения Контрагентов, их денежных средств, иного имущества в операции, связанные с мошенничеством, в том числе финансовым кибермошенничеством.

3.5.5. обеспечивает защиту охраняемой законодательством Российской Федерации информации.

3.5.6. встраивает соответствующие механизмы для формирования у Контрагентов и служащих Банка культуры финансовой кибербезопасности, т.е. совокупность методов и практик управле-

ния киберрисками, в том числе защиты от атак злоумышленников в отношении цифровых финансовых технологий.

### **3.6. Принцип «Профессионализм и командная работа»**

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

В целях следования и соответствия принципу члены органов управления и служащие Банка:

3.6.1. соблюдают требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов Банка и профессиональных стандартов, внутренних документов Банка.

3.6.2. обладают опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей, а также знаниями о международном опыте и 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, используют лучшие практики, выработанные мировыми системами финансовых рынков:

- 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.

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

3.6.4. применяют свои профессиональные знания и навыки в интересах Банка и Контрагентов:

- 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.

3.6.5. умеют отделять факты от суждений, принимают решения, осуществляют действия, предлагают финансовые продукты и услуги на основе всей имеющейся достоверной и подтвержденной информации:

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

3.6.6. используют ясные, точные и понятные формулировки при взаимодействии с другими кредитными организациями, Контрагентами и надзорными органами.

3.6.7. соблюдают принцип «Знай своего Клиента».

3.6.8. соблюдают принцип «Знай своего служащего».

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

### **3.7. 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 Банк:

3.7.1. принимает на себя ответственность в случае нарушения им (единоличным исполнительным органом, членами органов управления, служащими) законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России и профессиональных стандартов.

3.7.2. 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.

3.7.3. выявляет, управляет, предотвращает и раскрывает конфликт интересов в соответствии с применимым законодательством.

3.7.4. внедряет политики и осуществляет эффективные процедуры по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и действий членов органов управления и служащих Банка.

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

3.7.6. 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, ограничивающей стимулы принятия рисков стимулами к управлению рисками.

3.7.7. применяет системы мотивации, стимулирующие членов органов управления и служащих Банка соблюдать требования настоящего Стандарта при выполнении своих профессиональных обязанностей и способствующие их распространению.

3.7.8. использует механизмы воздействия, в том числе дисциплинарного характера, на членов органов управления и служащих Банка, чьи действия (бездействия) нарушают либо противоречат нормам настоящего Кодекса.

3.7.9. проводит мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности Клиентов, включая финансовую киберграмотность.

3.7.10. стремится к минимизации вредного воздействия на окружающую среду.

3.7.11. учитывает вопросы устойчивого развития и ESG-факторы при принятии решений.

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.

### **3.8. Принцип «Целостность»**

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

В целях следования и соответствия принципу Банк:

- 3.8.1. содействуют долгосрочному устойчивому развитию финансового рынка, повышению его эффективности и росту взаимного доверия между Банком, 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, а также своевременному информированию надзорных органов, о таких действиях.
- 3.8.2. содействует развитию и поддержанию культуры добросовестного поведения.
- 3.8.3. содействует развитию культуры финансовой грамотности и финансовой кибербезопасности.
- 3.8.4. стремится к осуществлению деятельности, соответствующей стандартам ответственного ведения бизнеса, в том числе, основанном на:
- уважении и соблюдении прав человека, положений трудового, налогового и антикоррупционного законодательств, экологических норм и интересов потребителей;
  - повышении уровня прозрачности деятельности Банка для ее оценки обществом, финансовыми институтами, партнерами;
  - повышении эффективности внутренних процессов для увеличения производительности труда, снижения расходов;
  - формировании деятельности Банка более устойчивой к внешним социальным и экологическим рискам для снижения экономических потерь (из-за несчастных случаев на производстве, в рамках судебных разбирательств и другое);
  - открытию доступа к новым товарным и географическим рынкам;
  - повышении лояльности служащих и Клиентов Банка.
- 3.8.5. содействует эффективному процессу справедливого рыночного ценообразования на предоставляемые финансовые продукты и услуги.
- 3.8.6. выстраивает отношения с надзорными органами на открытой, доверительной, кооперативной основе.

#### **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 и коллегами вежлив, доброжелателен, отзывчив, корректен и терпим. Служащий Банка 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. Механизм обратной связи**

В целях получения обратной связи – получения и учета в своей деятельности информации от служащих Банка, Клиентов, иных заинтересованных лиц о ситуациях, свидетельствующих об отступлении Банка, членов органов управления и служащих Банка от принципов, предусмотренным настоящим Кодексом, предусмотрен механизм взаимодействия указанных лиц.

5.1. В целях исполнения законодательства РФ и нормативных актов Банка России Банком разработан и применяется Регламент рассмотрения обращений (заявлений, претензий, жалоб и предложений) физических и юридических лиц.

Основной целью рассмотрения заявлений, жалоб, претензий и предложений (далее – обращения) физических и юридических лиц (далее – заявители) является предупреждение, а также устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения заявителей, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности работников Банка за выполнение своих должностных обязанностей.

Порядок предъявления в Банк обращений и порядок их рассмотрение осуществляется органами управления в порядке и сроки, утвержденные в рамках указанного Регламента.

Условия подачи обращений заявителей подлежат обязательному размещению на стендах в офисе Банка и на официальном сайте в сети «Интернет».

5.2. Обмен информацией о ситуациях, свидетельствующих об отступлении Банка, членов органов управления и служащих Банка от принципов, предусмотренным настоящим Кодексом, внутри Банка осуществляется в рамках деловой переписки.

Информация о выявленных в настоящем подпункте ситуациях доводится служащим до председателя Правления Банка в виде служебной записки на бумажном носителе. Мероприятия по расследования указанной ситуации и сроки их проведения осуществляются в сроки, определенные председателем Правления с привлечением ответственных по решению председателя Правления лиц.

В случае выявления ситуаций, свидетельствующих об отступлении членов органов управления Банка от принципов, предусмотренным настоящим Кодексом, такая информация дополнительно доводится до членов Правления Банка.

## **6. Порядок пересмотра норм настоящего Кодекса**

6.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его утверждения Советом директоров Банка и действует бессрочно до замены его новой версией.

6.2. Пересмотр норм настоящего Кодекса осуществляется не реже одного раза в год по рекомендациям руководителя СВК в зависимости от:

- осуществляемых Банком операций и (или) действующих процессов,
- изменяющихся внешних факторов и стратегических планов развития Банка,
- результатов процедур управления операционным риском,
- результатов оценки эффективности функционирования системы управления операционным риском, проведенной Службой внутреннего аудита.

## **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.

### **1. 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)**

1.1. 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.

1.2. 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).

1.3. 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.

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

1.5. Неприменение комбинированных финансовых продуктов/услуг.

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

1.7. Соблюдение служащими Банка этических стандартов при осуществлении информационно-аналитического взаимодействия с Клиентами.

1.8. Обучение персонала порядку предоставления информации получателю финансовых продуктов/услуг, порядку и сроков 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.

1.9. 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.

1.10. 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 рисков, связанных с финансовым продуктом.

1.11. 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).

## **2. 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 СВК;
- Руководители структурных подразделений Банка.

### 2.1. 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.

### 2.2. Председатель Правления/Правление:

- осуществляет контроль соответствия настоящего Стандарта изменяющимся условиям деятельности Банка при предложении и реализации финансовых продуктов и услуг, иных документов, разрабатываемых в рамках предотвращения применения служащими Банка недобросовестных практик;
- не реже одного раза в год осуществляет подготовку предложений Совету директоров Банка о внесении изменений в настоящий Стандарт.

### 2.3. СВА:

- осуществляет реализацию 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;
- не реже одного раза в год, по состоянию на первое число месяца года, следующего за отчетным, проводит оценку наличия контрольных процедур.

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.

#### 2.4. Руководитель СВК:

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

#### 2.4. Руководители структурных подразделений, в том числе руководители Управления маркетинга, Операционного отдела, Кредитного управления:

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

### **3. Ответственность за неисполнение требований настоящего Стандарта:**

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.