



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

---

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Советом Директоров**  
**БАНКА «МСКБ» (ПАО)**  
31 октября 2017

(в редакции приказов председателя Правления от 05.03.2018 № 48/од, от 19.10.2018 № 222/од)

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

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

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

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. 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.

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УФО

В.Г. Абозовик

Руководитель СВК

О.А. Трегубова

Начальник ДПО

Е.Г. Анцевич

Начальник УРБ

В.А. Молодова

Начальник ОМ

Н.Н. Попова