

**УТВЕРЖДЕНО**

Советом директоров ООО КБ «ЯР-Банк»  
Протокол № 02/17 от 19.01.2017

Председатель Совета директоров  
ООО КБ «ЯР-Банк»

\_\_\_\_\_ А.В. Кравцов

**КОДЕКС**  
**профессиональной этики**  
**и служебного поведения работников**  
**ООО КБ «ЯР-Банк»**

## **1. Общие положения**

1.1. «Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников ООО КБ «ЯР-Банк» (далее - Кодекс) является актом саморегулирования деятельности ООО КБ «ЯР-Банк» (далее - Банк) на основе норм деловой этики и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения деятельности Банка, и единых норм поведения работников Банка.

1.2. Профессиональную деятельность Банка для целей настоящего Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений работников Банка с клиентами, контрагентами, органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе другими кредитными организациями, возникающих в процессе реализации Банком поставленных перед ним задач.

Выполнение принципов профессиональной этики служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надежности, соответствия деятельности Банка законодательству Российской Федерации и принятым обычаям делового оборота.

Банк несет ответственность:

- перед участниками – за результаты деятельности,
- перед клиентами – за качество предоставленных банковских услуг и надлежащее исполнение своих обязательств,
- перед деловыми партнерами и контрагентами – за надлежащее исполнение своих обязательств,
- перед обществом и государством – за вклад в развитие экономики России.

1.3. Кодекс является внутренним нормативным документом Банка и регламентирует поведение работников Банка при выполнении ими своих служебных обязанностей. Соблюдение Кодекса является частью формирования корпоративного духа и корпоративной этики работников Банка.

## **2. Основные принципы профессиональной этики**

2.1. Банк руководствуется общими этическими принципами и нормами профессиональной деятельности, которая осуществляется на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, всемерного повышения роли ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и его отдельных членов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности, предания гласности фактов нарушений принципов профессиональной этики;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2.2. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;
- предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- оказание финансовой, моральной и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

2.3. Банк при осуществлении своей деятельности считает себя обязанным:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии, не допускать необоснованной критики их деятельности;
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства, а также исполнять акты судебных органов в случае возникновения споров;
- доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

### **3. Применение принципов профессиональной этики**

3.1. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

3.1.1. По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

3.1.2. По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключаящую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;

- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством;

- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством.

3.1.3. По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;

- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством;

- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

3.1.4. По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;

- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой Банка;

- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений, не допускать случаев оставления претензий без ответа.

3.2. Банк в отношениях со своими участниками считает себя обязанным:

- обеспечивать равные права на реальное участие участников в управлении делами Банка соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;

- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа участников к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством.

3.3. Банк в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;

- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;

- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных, органов;

- предавать гласности факты незаконных или безнравственных требований или действий государственных органов и их должностных лиц, активно противодействовать им с использованием юридических процедур и (или) возможностей средств массовой информации.

3.4. Банк в отношениях со своими работниками считает себя обязанным:

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;

- принимать меры к созданию условий труда, способствующих творческому росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;

- повышать личную заинтересованность работников в состоянии дел Банка, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;

- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами;

- уважать право работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству.

3.5. Основные принципы профессиональной этики работников Банка:

- работники Банка в своей деятельности исходят из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

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

- работники Банка призваны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с клиентами и коллегами.

- работники Банка призваны поддерживать деловую репутацию и имидж Банка, прилагать усилия к достижению как личного успеха, так и успеха деятельности Банка.

В служебном поведении работники Банка воздерживаются от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- курения на рабочих местах и в других помещениях Банка (кроме мест, специально отведенных для курения).

- внешний вид работника Банка при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность, и способствовать формированию у клиентов уважения к Банку.

3.6. Основные принципы и правила служебного поведения работников Банка.

Работники Банка призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения реализации функций Банка ;

- осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Банка, установленных Законом, а также в соответствии с нормативными и иными актами Банка и должностной инструкцией;

- не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

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

- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации, нормативными и иными актами меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций,

должностных лиц, служащих Банка и граждан при решении вопросов личного характера;

- воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Банка, его руководства, если это не входит в должностные обязанности;

- постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере их ответственности.

3.7. Работники Банка, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим служащим, призваны быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости.

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

#### **4. Ответственность**

4.1. Ответственность за несоблюдение принципов профессиональной этики распространяются на всех работников Банка, независимо от занимаемой должности. Знание и соблюдение работниками Банка настоящих принципов является одним из критериев оценки качества их профессиональной этики и служебного поведения.

4.2. Действия, а также бездействие работника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося настоящего Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащие репутацию Банка.

4.3. За нарушение положений настоящего Кодекса и несоблюдение принципов профессиональной этики работник Банка может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или в установленном в Банке порядке, включая снижение размера премии работнику в соответствии с Приложением 1 к «Положению о премировании работников в ООО КБ «ЯР-Банк».

4.4. Контроль за соблюдением работниками Банка настоящего Положения осуществляется руководителями структурных подразделений Банка, Правлением Банка, Председателем Правления Банка, Советом директоров.

#### **5. Заключительные положения**

5.1. В случае изменения законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации, а также Устава Банка, настоящий Кодекс до момента утверждения его новой редакции применяется в части, не противоречащей указанным документам.

5.2. В целях соблюдения положений Кодекса и осуществления мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, все работники Банка должны быть ознакомлены с Кодексом под подпись в Листе ознакомления и следовать принципам профессиональной этики, предусмотренным настоящим Кодексом, при выполнении своих должностных обязанностей.

5.3. Банк обеспечивает постоянный и эффективный контроль деятельности работников, соблюдения принципов профессиональной этики с целью защиты законных прав и интересов клиентов и контрагентов Банка. Соблюдение работниками Банка настоящего Кодекса может учитываться для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

5.4. В целях доведения информации о применении в деятельности Банка принципов профессиональной этики до сведения клиентов, деловых партнеров, а также иных заинтересованных лиц, текст Кодекса размещается на официальном интернет-сайте Банка