

УТВЕРЖДЕН  
Правлением АО «Тольяттихимбанк»  
Протокол от 15.09.2022 №92

**КОДЕКС  
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ  
АО «ТОЛЬЯТТИХИМБАНК»**

Тольятти  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
II. МИССИЯ БАНКА И КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ .....	3
III. ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ БАНКА .....	4
IV. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ .....	6
V. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ ОДЕЖДЫ .....	9
VI. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ .....	11
VII. ПОДАРКИ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ .....	12
VIII. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ.....	13
IX. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	14
X. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ, УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ .....	15
XI. ЗАЩИТА БАНКА И ЕГО УЧАСТНИКОВ, КЛИЕНТОВ, ДЕЛОВЫХ ПАРТНЁРОВ И СОТРУДНИКОВ.....	15
XII. КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ .....	16
XIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА .....	16
XIV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	17

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной деловой этики и основных правил корпоративного поведения, которыми должны руководствоваться сотрудники АО «Тольяттихимбанк» (далее – Банк).

1.2. Каждый сотрудник Банка обязан ознакомиться с Кодексом и соблюдать его в процессе своей служебной деятельности.

1.3. Настоящий Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех сотрудников Банка, независимо от занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления Банка.

1.4. Руководители структурных подразделений должны контролировать соблюдение сотрудниками Банка этических норм, изложенных в настоящем Кодексе.

1.5. Целью Кодекса корпоративной этики является определение правил поведения сотрудников Банка, направленных на поддержание этических стандартов, высокого качества обслуживания клиентов, положительного имиджа Банка, повышение его прибыльности, финансовой стабильности и эффективности.

1.6. Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление Миссии и Корпоративных ценностей Банка;
- принятие сотрудниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами, акционерами Банка и коллегами за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии Банка;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти; взаимоотношений руководства Банка с персоналом, а также между сотрудниками.
- защита интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и сотрудников Банка.

## II. МИССИЯ БАНКА И КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

2.1. **Миссия Банка** — постоянно изменяться и совершенствоваться, чтобы в полной мере отвечать тем переменам, которые происходят в окружающем мире. Банк сочетает в себе новейшие технологии оказания услуг и лучшие традиции банковского сообщества, способствующие благополучию и комфорту клиентов и партнеров. Мы команда профессионалов, которых объединяет система общих ценностей.

## 2.2. Ценности Банка:

**Открытость.** Банк придерживается принципов максимальной открытости и прозрачности. Мы строим отношения с клиентами и партнерами на условиях доверия и взаимоуважения.

**Честность.** Банк соблюдает этические нормы и правила честного ведения бизнеса, безоговорочно исполняет свои обязательства. Мы принимаем все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий по отношению к Банку, его клиентам, партнёрам и сотрудникам.

**Качество и надежность.** Высокий уровень обслуживания клиентов — основная задача всех сотрудников Банка. Результат работы Банка зависит от решений и действий каждого сотрудника.

**Профессионализм.** Сотрудники Банка обладают глубокими компетенциями и практическим опытом в своей профессиональной деятельности, своевременно и качественно выполняют поставленные задачи, стремятся к постоянному самосовершенствованию.

**Сотрудничество.** Командный дух в работе, доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач. Мы - команда единомышленников, объединенная общей целью. Мы поддерживаем друг друга и принимаем решения вместе.

**Социальная ответственность.** Банк ориентирован на максимально комфортную рабочую среду для своих сотрудников. Мы заботимся о моральном и физическом здоровье коллектива, поддерживаем традиционные семейные ценности, реализуем благотворительные и спонсорские проекты.

## III. ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ БАНКА

3.1. В корпоративном поведении банковскому сотруднику необходимо исходить из конституционных норм того, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести и достоинства.

3.2. Банковские сотрудники своим поведением призваны способствовать установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества.

3.3. Во всех служебных ситуациях сотрудник проявляет лояльность по отношению к Банку. Во всех случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, необходимо действовать таким образом, чтобы в максимальной степени способствовать интересам Банка.

3.4. Все сделки в Банке должны совершаться в соответствии с действующим законодательством, а также утвержденными внутренними положениями и инструкциями. В Банке не допускается наличие фальсифицированных и вводящих в заблуждение документов. Все платежи Банка должны быть санкционированы руководством Банка.

3.5. В ситуациях, когда сотруднику предстоит совершить действия, не предусмотренные соответствующей инструкцией, сотруднику надлежит принять решение, являющееся наиболее результативным и безопасным для Банка.

3.6. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- своего гражданского и профессионального долга перед сотрудниками, клиентами, деловыми партнерами, государственными органами и общественностью;
- 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;
- ответственности за качество и результаты своей работы;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма;
- отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

3.7. При осуществлении своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики;
- ущемление чьих-либо прав и законных интересов;
- участие в незаконных акциях, проектах и программах;
- злоупотребление правом;
- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию Банка, его 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 методов ведения конкурентной борьбы;

- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;

- оказание финансовой, моральной и иной поддержки радикальных, экстремистских и националистических партий и движений.

#### **IV. ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

4.1. Банк стремится занимать лидирующие позиции на финансовом рынке региона, предоставляя современные и качественные финансовые услуги, способствующие всестороннему развитию бизнеса, повышению благосостояния клиентов и росту доходов акционеров. Развитие взаимовыгодных партнерских отношений с клиентами - основа устойчивого развития Банка.

4.2. Банк принимает на себя высокий уровень ответственности как перед акционерами, клиентами, деловыми партнерами, так и перед сотрудниками Банка.

4.3. Соблюдение норм настоящего Кодекса направлено не только на формирование положительного образа Банка в глазах общественности, но и на контроль и снижение рисков, поддержание устойчивого роста финансовых показателей Банка и успешное осуществление его уставной деятельности.

4.4. Отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, прозрачности и открытости, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.

##### **4.5. Взаимоотношения с клиентами**

4.5.1. Банк стремится к наивысшим стандартам обслуживания клиентов, защищает интересы каждого клиента. Банк развивает новые технологии и направления, основываясь на принципах разумного консерватизма.

4.5.2. Банк заинтересован в установлении длительных партнерских взаимоотношений с клиентами. Привлечение новых клиентов должно исходить из принципов «клиент выбирает Банк» и «Банк для клиента».

4.5.3. Индивидуальный и неизменно высококачественный подход — основа политики Банка.

4.5.4. Сотрудник Банка должен ставить интересы клиентов выше собственных и избегать заключения любых сделок, которые могут отрицательно повлиять на интересы клиентов и Банка.

Сотрудники Банка должны относиться к информации, полученной от клиента, как к конфиденциальной информации.

4.5.5. Банк в отношениях с клиентами обязан:

- действовать тактично, честно и открыто, на основе принципов взаимной выгоды;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять на высоком качественном уровне все банковские операции и сделки;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России;
- обеспечивать своевременное и качественное обслуживание;
- предоставлять клиентам сведения о деятельности Банка, предусмотренные законодательством Российской Федерации и правовыми актами Банка России;
- обеспечивать безопасность и защиту информации в Банке;
- сохранять тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте, раскрывать эту информацию только в случаях и порядке, предусмотренных законом;
- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- консультировать клиентов по вопросам оформления, рассмотрения и удовлетворения жалоб и претензий.

4.5.6. Банк придерживается принципа нейтральности в отношении финансово-промышленных групп, политических партий и объединений и осуществляет свою деятельность в интересах деловых партнеров, клиентов и акционеров.

#### **4.6. Взаимоотношения с акционерами**

В отношениях с акционерами Банк проводит открытую политику и строго придерживается следующих принципов корпоративного управления:

- уважать и обеспечивать равные права всех акционеров;
- неукоснительно соблюдать их интересы;
- своевременно раскрывать необходимую информацию;
- проводить активную коммуникационную политику;
- повышать наглядность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета.

#### **4.7. Взаимоотношения с государственными органами**

Сотрудники Банка должны вести дела с государственными органами и властями строго без личной заинтересованности, не прибегая к неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

#### **4.8. Взаимоотношения с персоналом**

4.8.1. Одним из приоритетных направлений деятельности Банка является сохранение и развитие кадрового потенциала. Банк формирует высокие стандарты отношений в команде на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.8.2. Банк создает все необходимые условия, позволяющие сотрудникам:

- применять и развивать свои способности;
- повышать уровень профессионализма;
- иметь возможность карьерного роста;
- получать справедливую оплату труда, соответствующую качеству работы и уровню ответственности;
- получать все льготы и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством и действующими в Банке социальными программами.

#### **4.9. Взаимоотношения руководителей и подчиненных**

4.9.1. Руководство обеспечивает сотрудникам равные возможности для осуществления трудовой деятельности, создает условия, необходимые для успешного выполнения принятых обязательств. Роль и степень ответственности каждого сотрудника определена должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

4.9.2. Руководство предоставляет сотрудникам оборудованные рабочие места, необходимые материалы; организует своевременное ознакомление с должностными инструкциями, отражающими трудовые обязанности персонала.

4.9.3. Руководитель организует работу подчиненных с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяет основные задачи и обеспечивает загрузку на протяжении всего рабочего дня.

4.9.4. Руководитель поддерживает и поощряет инициативность сотрудников и творческий подход к работе.

4.9.5. Система вознаграждения основывается на учете достигнутых результатов работы каждого сотрудника и его вклада в общие результаты деятельности Банка.

4.9.6. Сотрудники Банка исполняют свои обязанности честно и добросовестно, своевременно и точно выполняют распоряжения руководства, несут ответственность за результаты своей работы.

4.9.7. Сотрудники Банка придерживаются правил трудовой дисциплины, корпоративного поведения, используют рабочее время для продуктивной работы.

4.9.8. Запрещаются любые формы дискриминации и протекционизма.



4.9.9. Банк формирует кадровый резерв сотрудников всех уровней. На замещение вакантных должностей рассматриваются, в первую очередь, сотрудники Банка. Основными критериями для повышения по службе являются конкретные достижения и профессиональные способности.

4.9.10. Каждый сотрудник имеет право выставить свою кандидатуру на любую из вакансий, открытых в Банке.

## **V. КОРПОРАТИВНЫЙ СТИЛЬ ОДЕЖДЫ**

5.1. Внешний вид сотрудников должен соответствовать деловой атмосфере Банка, нормам и правилам, общепринятым в деловом мире.

5.2. Одежда сотрудников должна быть выдержана в строгом деловом стиле консервативно-классического направления. Следует избегать излишне открытого или вызывающего покроя, расцветки.

5.3. Сотрудники Банка руководствуются следующими принципами внешнего вида:

- деловой стиль одежды и обуви, классические фасоны, гармоничное сочетание всех элементов костюма;
- аккуратность одежды, обуви, маникюра, прически;
- сдержанность – предпочтение следует отдавать неярким цветовым решениям в одежде, обуви, аксессуарах и т.д.

5.4. Корпоративными цветами в одежде являются: черный, белый, бежевый, темно-синий, серый, темно-зеленый, темно-коричневый, бордовый, пастельные оттенки голубого, розового, других неброских цветов. На тканях допускается узкая полоска, контурная клетка, мелкий горох, либо другой неброский рисунок.

### **5.5. Дресс-код для женщин:**

- деловой костюм с юбкой или классическими брюками с гармонирующей по цвету блузкой, рубашкой или тонким трикотажным джемпером;
- классическая юбка/брюки с гармонирующими по цвету и стилю жакетом, блузкой, рубашкой, трикотажными изделиями (джемпера, кардиганы, жилеты, свитера из тонкой пряжи);
- платье классического фасона;
- сарафан из плотной ткани с рубашкой, блузкой, трикотажным джемпером;
- рекомендованная длина юбки (платья) – выше/ниже колена не более, чем на 10 см, разрез также не более 10 см;
- чулки и колготки черного или телесного цвета без рисунка;

- обувь классического фасона и спокойных оттенков; исключены кроссовки, сабо, туфли с броским декором, полностью открытые босоножки, сандалии, шлепанцы;

- уместны деловые аксессуары и неброские украшения;

- волосы должны быть чистыми и причесанными;

- маникюр классических тонов;

- парфюм с нерезким ароматом.

#### **5.6. Дресс-код для мужчин:**

- деловой костюм – темных тонов (синего, серого, черного, коричневого). В летнее время допустимо носить костюм светлых оттенков. Допускается неброский рисунок на ткани (полоска, клетка, «елочка»). В холодное время года уместно носить костюм с тонким однотонным джемпером;

- сорочка под костюм с длинным рукавом (манжеты видны из-под рукава на 1,5-2 см); летом допустимо надевать без пиджака сорочки с коротким рукавом.

- галстук классических расцветок; ширина – соразмерна ширине лацканов пиджака, длина – до середины (либо нижней линии) пряжки ремня брюк;

- обувь – классическая, на тонкой подошве, цвета – темные, летом допустима обувь светлых оттенков; исключены кроссовки, сандалии, шлепанцы. Ремень подбирается в тон обуви; носки подбираются в цвет брюк костюма, либо в тон обуви;

- деловые аксессуары - сдержанные и строгие;

- волосы должны быть чистыми и ухоженными;

- парфюм с нерезким ароматом.

**5.7. Для сотрудников фронт-офиса** установлен дресс-код «белый верх, черный низ». Также допускается низ темно-синего, коричневого, темно-серого цвета. Для женщин: рубашка или джемпер белого цвета и юбка, либо брюки в классическом стиле. Для мужчин: деловой костюм (либо классические брюки без пиджака) и белая рубашка.

5.8. Недопустимо находиться на рабочем месте в спортивной, пляжной, вечерней, джинсовой одежде и обуви.

5.9. Сотрудники, чьи обязанности предполагают ношение в рабочее время специальной одежды должны следить за тем, чтобы она была чистой и аккуратной.

5.10. Необходимо в обязательном порядке соблюдать нормы гигиены, сохранять аккуратность и ухоженность одежды, обуви, маникюра, прически.

5.11. За соблюдением правил корпоративного стиля обязаны следить руководители подразделений.

## VI. ТЕЛЕФОННЫЙ ЭТИКЕТ

6.1. Манера ведения беседы с любым человеком всегда должна быть спокойной, учтивой и доброжелательной.

6.2. Недопустимо есть, пить, жевать резинку, курить во время телефонного разговора, шуршать бумагой.

6.3. Недопустимо вести параллельную беседу или уточнять что-либо у коллег без постановки телефона на функцию удержания («Hold»/«Mute»). Избегайте манеры зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам.

6.4. У незнакомого собеседника следует уточнить - «Как я могу к вам обращаться?»

6.5. Не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям.

6.6. Не употребляйте таких фраз как «вас беспокоит», «извините за беспокойство», это создает в разговоре ощущение тревоги, негатива.

6.7. Убедитесь в точности сведений, которые вы сообщаете собеседнику.

### **6.8. Правила телефонного этикета, если звоните вы:**

6.8.1. Набрав номер, ожидайте ответа не более 15 секунд. Если вам не ответили в течение этого времени – закончите звонок. Это значит, что принимающая сторона не может разговаривать.

6.8.2. При совершении звонка внутри системы Банка следует после приветствия назвать свое имя и/или фамилию, и, если это необходимо, должность или название отдела. При звонке внешним абонентам необходимо также произнести название Банка. Например: «Добрый день, «Тольяттихимбанк», кредитный отдел, Анна Иванова».

6.8.3. Не переходите сразу к делу, для начала уточните, удобно ли собеседнику уделить вам время в данный момент.

6.8.4. При необходимости уточните, с кем вы разговариваете.

6.8.5. Говорите четко и конкретно, по сути вопроса.

6.8.6. В конце разговора поблагодарите собеседника.

### **6.9. Правила телефонного этикета, если звонят вам:**

6.9.1. Обязательно отвечайте на все телефонные звонки.

Старайтесь отвечать на звонок максимально быстро, до третьего сигнала.

6.9.2. Не применяйте в деловой обстановке слова «Алло», «Да» и т. п.

6.9.3. Сняв телефонную трубку при внешнем звонке, следует произнести название Банка. Затем обозначьте свою должность или отдел Банка, назовите своё имя и/или фамилию. Например: «Тольяттихимбанк», кредитный отдел, Анна!» При совершении звонка внутри системы Банка достаточно назвать свое имя и/или фамилию.

6.9.4. Недопустимо снимать трубку и заставлять звонящего ждать, пока вы освободитесь. Гораздо уместнее договориться о переносе времени звонка.

6.9.5. Если вы не можете пригласить к телефону другого сотрудника по причине его отсутствия, предложите свою помощь. Если звонящий отвечает отказом, обязательно предложите перезвонить через определенное время или оставить сообщение. Запишите информацию, которую нужно передать отсутствующему коллеге, чтобы не ошибиться с данными. Позаботьтесь, чтобы сообщение дошло до адресата.

6.9.6. Не рекомендуется отвечать на два звонка одновременно, чтобы не заставлять одного из собеседников ждать. Взяв трубку, необходимо извиниться и предложить перезвонить позже. Или извиниться перед первым собеседником, и завершив первый разговор, начать следующий.

6.9.7. Во время разговора не следует на длительное время устанавливать функцию удержания («Hold»/«Mute»). Для ожидания допускается 1 минута. Если этого времени недостаточно, сообщите собеседнику, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации.

6.9.8. При использовании функции удержания, уточните, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания. Например, «Можете ли вы подождать, так как для ответа на ваш вопрос мне необходимо связаться с бухгалтерией?»

6.9.9. При снятии удержания — поблагодарите собеседника за ожидание.

## **VII. ПОДАРКИ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ**

7.1. Сотрудникам Банка запрещается получение (напрямую или косвенно) денежного вознаграждения, подарков или каких-либо услуг от физических и юридических лиц в знак благодарности за помощь или содействие, которое было или будет оказано в связи с любой сделкой и процедурой, осуществляемой Банком. Аналогичным образом сотрудникам Банка запрещается передача денежного вознаграждения, подарков или оказание каких-либо услуг физическим и юридическим лицам в качестве благодарности за помощь или оказание влияния в связи с любой банковской сделкой или процедурой. Исключение составляют корпоративные подарки и сувениры, имеющие ценность не более 3 000 рублей.

7.3. Разрешается принимать приглашения на официальный обед, концерт и иные мероприятия; получать подарки, связанные с рекламой, не представляющие большой ценности, или сувениры, принятые в банковском сообществе и допустимые законом, когда содействие не оказано или не заключено соглашение для оказания помощи, и когда сотрудник или Банк не чувствуют себя в долгу, принимая эти знаки внимания.

## VIII. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

8.1. Под конфликтом интересов подразумевается ситуация, при которой личная заинтересованность сотрудника Банка (прямая или косвенная) влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и интересами Банка, способное привести к причинению вреда имуществу и (или) деловой репутации Банка.

8.2. Сотрудник Банка не должен использовать Банк, его репутацию, служебную информацию с целью собственной выгоды или выгоды других лиц. Необходимо воздерживаться от действий, которые могли бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении ими своих трудовых обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Банка.

8.3. Сотрудник Банка не может:

- владеть контрольным пакетом акций, иметь другие капиталовложения в любом предприятии, которое является клиентом Банка, если эти вложения могут помешать сотруднику выполнять свои обязательства перед Банком или привести к конфликту интересов;

- быть владельцем, партнером, должностным лицом или директором организации — клиента Банка, за исключением тех случаев, когда на это имеется специальное письменное разрешение Председателя Правления Банка;

- использовать название Банка, списки клиентов и сотрудников с какой-либо посторонней целью.

8.4. Сотрудник Банка обязан принимать предусмотренные локальными нормативными актами Банка меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

8.5. Сотрудник обязан согласовать с Банком любую другую работу вне Банка, свое участие в органах управления иных организаций, а также обязан уведомить об этом непосредственного руководителя.

8.6. Сотрудники Банка имеют право заниматься политической, образовательной, благотворительной и общественной деятельностью при условии, что данная деятельность не оказывает влияние на исполнение ими своих непосредственных должностных обязанностей, не противоречит и не наносит ущерба интересам Банка.

8.7. Банк ограничивает случаи совместной работы родственников, если осуществление их трудовой деятельности связано с подчиненностью или подконтрольностью одного из них другому, а также с личной заинтересованностью.

## **IX. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ СО СРЕДСТВАМИ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ**

9.1. Банк поддерживает и развивает связи с общественностью и средствами массовой информации (СМИ) с целью поддержания и укрепления репутации Банка, продвижения его продуктов и услуг, повышения узнаваемости бренда, трансляции наиболее существенных аспектов деятельности.

9.2. Взаимодействие Банка со СМИ осуществляется как на безвозмездной, так и на коммерческой основе путем:

- рассылки информационных сообщений (пресс-релизов);
- публикации статей, интервью и иных материалов;
- организации пресс-конференций, брифингов и иных имиджевых мероприятий;
- оперативных и компетентных ответов на информационные запросы представителей СМИ, поступающие в Банк;
- участия в конференциях, семинарах и иных публичных мероприятиях с участием СМИ.

9.3. Сотрудники Банка имеют право общаться с представителями СМИ только с разрешения руководства Банка.

9.4. Если сотрудник Банка не уверен в своей компетентности по конкретному вопросу от представителя СМИ, необходимо договориться о дате предоставления проверенной и корректной информации.

9.5. Сотрудники Банка не должны публично комментировать или предоставлять любую информацию о Банке и его деятельности. Недопустимо комментировать и критиковать деятельность банков-конкурентов, а также вышестоящих руководящих и контролирующих органов.

9.6. В личной беседе, в личных аккаунтах социальных медиа, сотрудник Банка может транслировать исключительно официально утвержденную корректную информацию, которая представлена в официальных источниках Банка — на веб-сайте, в информационных письмах, буклетах Банка.

## **X. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ, УЧЕТ И ОТЧЕТНОСТЬ**

10.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.

10.2. Конфиденциальной информацией Банка является информация (коммерческая тайна, банковская тайна, персональные данные и др.), передача которой третьим лицам без согласия её владельца запрещена. Порядок работы с конфиденциальной информацией определяется в локальном нормативном акте Банка.

10.3. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка.

10.4. Клиенты Банка, деловые партнеры должны и могут быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они – Клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию Банком, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или, когда раскрытие информации происходит по просьбе Клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

10.5. Информация о сотрудниках Банка, его внутренней структуре и процессах, а также любые сведения о клиентах и деловых партнерах, носят конфиденциальный характер, за исключением общедоступной информации и случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.6. Сотрудник Банка, имеющий доступ к инсайдерской информации Банка, использует ее исключительно в целях исполнения своих должностных обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящего Кодекса, внутренних документов Банка.

10.7. Банк обеспечивает полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности.

## **XI. ЗАЩИТА БАНКА И ЕГО УЧАСТНИКОВ, КЛИЕНТОВ, ДЕЛОВЫХ ПАРТНЁРОВ И СОТРУДНИКОВ**

11.1. Банк принимает все меры, направленные на обеспечение безопасности Банка, его акционеров, клиентов, деловых партнеров и сотрудников.

11.2. Сотрудники Банка обязаны заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.

11.3. Сотрудники Банка активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других сотрудников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и сотрудников Банка.

11.4. Сотрудники Банка принимают участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма, финансированию распространения оружия массового уничтожения.

## **XII. КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

12.1. Корпоративные мероприятия в Банке способствуют выполнению таких стратегически важных целей, как: формирование общего информационного пространства, повышение лояльности сотрудников, их приверженности интересам Банка, развитие корпоративной культуры.

12.2. Сотрудники Банка активно участвуют в корпоративных мероприятиях.

12.3. На регулярной основе Банк проводит деловые (собрания, встречи), обучающие (тренинги, семинары) и командообразующие мероприятия (тимбилдинги, праздники, спортивные мероприятия и др.)

12.4. К основным корпоративным праздникам относятся:

- Новый год;
- 23 февраля и 8 марта;
- День рождения Банка.

## **XIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА**

13.1. Соблюдение положений настоящего Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка. За соблюдением правил Кодекса обязаны следить руководители подразделений.

13.2. Ответственность за организацию работы по исполнению Кодекса возлагается на Комитет по корпоративной этике, в состав которого входят директор по персоналу, начальник службы внутреннего контроля, начальник отдела по связям с общественностью.

13.3. Комитет рассматривает факты нарушений Кодекса, изучает лучшие образцы российской и зарубежной корпоративной культуры, совершенствует подходы Банка и предлагает поправки в Кодекс.

13.4. Информация о соблюдении данного Кодекса учитывается при оценке и продвижении персонала.



#### **XIV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

14.1. Кодекс корпоративной этики размещается на официальном сайте Банка и информационных стендах.

14.2. Каждый новый сотрудник Банка должен быть ознакомлен с Кодексом при приеме на работу.