

УТВЕРЖДЕН
Советом Директоров АКБ «СЛАВИЯ» (ЗАО)
30 сентября 2014
Протокол №16/14

КОДЕКС
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
АКБ «СЛАВИЯ» (ЗАО)

МОСКВА
2014

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики (далее - Кодекс) АКБ «СЛАВИЯ» (ЗАО) (далее - Банк) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, с учетом признанных мировых стандартов делового поведения и корпоративного управления, а также рекомендаций Банка России в области корпоративного управления, на основании Устава и иных внутренних документов Банка.
- 1.2. Целью настоящего Кодекса является:
 - регламентация правил и норм корпоративной культуры Банка;
 - единообразное понимание и исполнение норм деловой этики, принятых Банком, как в головном офисе, так и во всех территориально обособленных подразделениях Банка всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой должности;
 - закрепление ключевых ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются органы управления и все сотрудники Банка в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.
- 1.3. Банк в своей деятельности придерживается принципов профессиональной этики, закрепленных в соответствующих документах, принимаемых банковскими союзами, ассоциациями и иными саморегулируемыми организациями.
- 1.4. Кодекс применяется наравне с иными внутренними документами и отражает деятельность органов управления и сотрудников Банка в части применения норм и принципов деловой этики и делового поведения. Перечень указанных норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен, дополнен решением Совета директоров.

2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

- 2.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет 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;
 - максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую (коммерческую) тайну;
 - 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;
 - активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела.
- 2.2. В своей деятельности Банк исключает:
 - нарушение действующего законодательства, норм профессиональной этики и обычаев делового оборота;
 - ущемление чьих-либо прав, законных интересов, чести 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;
 - предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
 - использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы.

3. МИССИЯ БАНКА

- 3.1. Миссия Банка - быть устойчивым на финансовом рынке России, предоставляя клиентам полный спектр востребованных финансовых услуг и продуктов, оправдывая и превосходя их ожидания, с целью приумножения капитала клиентов, увеличения стоимости Банка и доходов акционеров.
- 3.2. Мы развиваем и совершенствуем финансовые услуги, делая их доступными, удобными и понятными для клиентов.
- 3.3. Мы хорошо знаем потребности своего клиента, заботимся о нем, стараясь сделать приятным каждое посещение нашего Банка.
- 3.4. Мы заинтересованы в каждом сотруднике, приносящем пользу нашему общему делу.
- 3.5. Мы ценим профессионалов и развиваем персонал, поддерживая в команде позитивный рабочий настрой и атмосферу творчества.
- 3.6. Средством реализации миссии Банка является создание универсального Банка, сбалансировано и динамично развивающегося во всех областях как корпоративного, так и розничного бизнеса, применяющего систему корпоративного управления на уровне мировых стандартов, и опирающегося в своем развитии на высокий уровень взаимопонимания и взаимодействия с клиентами Банка, что является основным конкурентным преимуществом.

4. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

- 4.1. Органы управления и сотрудники Банка должны следовать самым высоким стандартам персонального поведения, соответствующим ответственности и традициям, сложившимся в банковской сфере. Высокие стандарты персонального поведения подразумевают следование принципам честности, добросовестности, беспристрастности и уважения в общении с коллегами, клиентами и третьими лицами.
- 4.2. Все клиенты и персонал имеют право на честное и справедливое обращение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение.
- 4.3. Основным принцип, которым должны руководствоваться участники корпоративных отношений, независимо от статуса, должности, места работы и выполняемых служебных, трудовых обязанностей – уважение к личности.
- 4.4. Участники корпоративных отношений в своей деятельности руководствуются следующими основополагающими принципами профессиональной этики:
 - общественные нормы морали и нравственности как незыблемая основа поступков, взаимодействия и делового общения;
 - репутация, имидж и авторитет Банка должны быть выше сиюминутных, индивидуальных интересов и потребностей;
 - высокий профессионализм, законность, честность, компетентность, творческое отношение к порученному делу, новаторство, объективность в суждениях и принятых решениях, полная самоотдача, самокритика как средство поиска эффективных форм и методов организации профессиональной деятельности, персональная и взаимная ответственность;
 - нормы и правила этикета, культура делового поведения, психологические основы поведения, техника общения в официальной обстановке и в неформальных условиях как приоритет над личным интересом и амбициями;
 - адекватная оценка своих возможностей и действия сообразно своим средствам;
 - уважение права частной и иных форм собственности, бережное отношение к собственности и имуществу Банка его клиентов и контрагентов.

5. НОРМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

- 5.1. Соблюдение в деятельности Банка норм профессиональной этики способствует успешному ведению бизнеса. Все участники корпоративных отношений должны следовать самым высоким стандартам персонального поведения, соответствующим ответственности и традициям, сложившимся в Банке. Высокие стандарты персонального поведения подразумевают следование принципам честности, добросовестности, беспристрастности и уважения в общении с акционерами, клиентами, коллегами, деловыми партнерами и третьими лицами.

- 5.2. Соблюдение и защита прав акционеров Банка является одними из основных приоритетов. При принятии управленческих решений Банк руководствуется интересами акционеров. В отношениях со своими акционерами Банк считает себя обязанным:
- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров в управлении Банком в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
 - не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов Акционеров;
 - добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством;
 - обеспечить реализацию принципов и норм корпоративного поведения, принятых в Банке, в том числе в части предотвращения и урегулирования спорных ситуаций, связанных с применением этих принципов и норм – корпоративных конфликтов.
- 5.3. В целях реализации прав акционеров, закрепленных Уставом и внутренними нормативными документами Банка, а также в целях предотвращения и урегулирования спорных ситуаций между органами управления и акционерами в Банке разработано и утверждено Советом директоров Положение об урегулировании корпоративных конфликтов, которое определяет такие основные составляющие механизма урегулирования корпоративных конфликтов, как состав участников конфликтов в области корпоративного управления и порядок их взаимодействия с целью урегулирования конфликтов. В соответствии с указанным Положением основной задачей органов управления Банка в процессе урегулирования корпоративного конфликта является поиск такого решения, которое, будучи законным и обоснованным, отвечало бы интересам Банка. При этом процедуры предупреждения и урегулирования корпоративных конфликтов основываются на точном и безусловном соблюдении Банком законодательства, прав акционеров, добросовестном и разумном поведении во взаимоотношениях с акционерами.
- 5.4. Банк осознает, что залог успешности Банка в динамичном менеджменте и квалифицированном персонале. Только за счет отношений в коллективе, основанных на профессионализме, взаимоуважении, порядочности и партнерстве возможно создание команды единомышленников, что способствует развитию бизнеса в целом. Осознавая важность формирования и развития профессионального, работоспособного коллектива Банк в отношении сотрудников принимает на себя следующие обязательства:
- обеспечивать приём на работу, установление оплаты труда и продвижение по службе на открытой конкурсной основе, руководствуясь личными качествами, компетентностью, эффективностью и профессионализмом сотрудников, исключая какие-либо проявления дискриминации по половым, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
 - уделять постоянное внимание вопросам охраны здоровья сотрудников и безопасности их труда, путем организации рабочих мест, соответствующих всем санитарным и техническим нормам, правилам, стандартам.
 - оценивать и поощрять инициативные идеи и предложения сотрудников, реализация которых имеет положительный эффект для Банка;
 - обеспечивать все меры гарантирования безопасности и охраны труда, предусмотренные действующим законодательством, а также создавать условия труда, способствующие профессиональному росту сотрудника, обеспечению его личной безопасности;
 - обеспечивать неразглашение конфиденциальной информации, касающейся сотрудников, в пределах, установленных законодательством;
 - обеспечивать справедливое и честное отношение к сотрудникам, рассматривать конфликты и случаи возможного нарушения сотрудниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации;
 - обеспечивать условия для того, чтобы сотрудники в случае возникновения сомнений по поведению в той или иной ситуации свободно обращались к непосредственному или вышестоящему руководству, а также сообщали ему о потенциальных или выявленных случаях нарушения законодательства, внутренних документов Банка и настоящего Кодекса;
 - обеспечивать надлежащие условия и поощрять обучение и самообучение сотрудников всеми доступными методами обучения (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, магистратура, участие на внешних семинарах, круглых столах и тренингах, стажировки, стимулирование изучения иностранных языков и пр.) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Банка;

- соблюдать все иные требования трудового законодательства и индивидуальных трудовых договоров.

5.5. Являясь ключевым звеном во взаимоотношениях между участниками корпоративных отношений и осознавая особую важность следования в своей деятельности высоким этическим принципам, сотрудники Банка принимают на себя следующие обязательства перед Банком:

- добросовестно следовать принципам, указанным в настоящем Кодексе, соблюдать требования индивидуального трудового договора, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции и иные внутренние нормативные документы Банка, а также осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение;
- профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь исключительно интересами и приоритетами Банка;
- соблюдать служебную субординацию, поддержание ровных, доброжелательных деловых отношений с коллегами, стремиться к сотрудничеству;
- не разглашать неуполномоченным лицам любую конфиденциальную информацию и избегать обсуждения такой информации в любом месте, где её могут услышать неуполномоченные лица;
- в рабочее время иметь аккуратный внешний вид, отвечающий общепринятому деловому стилю;
- защищать корпоративные ресурсы Банка (включая, но, не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальная собственность, репутация, права, привилегии, информация и их источники, документация, средства и каналы связи, программное обеспечение и пр.), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности не связанной с Банком;
- не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;
- придерживаться принципа интернационализма, уважать и проявлять терпимость к обычаям, традициям, религиозным верованиям различных народностей, этнических групп, религиозных конфессий;
- вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам и партнерам Банка, быть терпимыми к чужому мнению, не допускать в общении экспрессивных выражений и ненормативной лексики;
- не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Банка без прямого разрешения руководства Банка или прямо предоставленных полномочий;
- при занятии личной общественной деятельностью – никоим образом не подчеркивать свою принадлежность к Банку в связи с такой деятельностью;
- воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание неадекватных конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и пр.;
- не участвовать в незаконных и безнравственных акциях;
- формировать и поддерживать в общественном мнении образ добросовестного, гуманного, компетентного и честного сотрудника Банка, в любой ситуации сохранять личное достоинство, в лучшем свете представлять Банк, в котором он исполняет служебные обязанности, заботиться о своей чести и добром имени, избегать всего, что может поставить под сомнение его объективность и справедливость при решении служебных вопросов;
- принимать управленческие решения в пределах своей компетенции, соответствующие требованиям настоящего Кодекса;
- личным примером показывать приверженность положениям Кодекса профессиональной этики;
- уделять время консультированию и наставничеству, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами;
- не допускать любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями, соблюдать требования Банка в отношении конфликта интересов при работе с клиентами, контрагентами и иными третьими лицами;
- уведомлять непосредственное руководство о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостатке конфиденциальной информации, её носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;
- не допускать нарушения законодательства или внутренних нормативных документов Банка, уведомлять непосредственное руководство о ставших известными им фактах такого нарушения другими сотрудниками или клиентами Банка;

- соблюдать иные обязанности, предусмотренные настоящим Кодексом и другими внутренними документами Банка.

5.6. Банк ориентирован на предоставление услуг широкому кругу клиентов. Стратегия Банка направлена на постоянное расширение клиентской базы и повышение качества оказываемых финансовых услуг. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого клиента – основа политики Банка. Банк делает все возможное, чтобы клиент, воспользовавшийся услугами Банка, стал его постоянным партнером. Банк стремится к стабильному, долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству и в отношениях с клиентами считает обязательным:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто на основе принципа взаимной выгоды;
- проявлять внимание к интересам и проблемам клиента, консультировать клиента по возникающим в процессе обслуживания вопросам;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять на высоком качественном уровне банковские операции и сделки, предусмотренные лицензиями, выданными Банку в установленном законодательством порядке;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России;
- обеспечивать своевременное и качественное обслуживание клиента;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему и сложности;
- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе документы и информацию о деятельности Банка, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации и правовыми актами Банка России;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка, затрагивающих интересы клиентов, и другим вопросам, возникающим у клиентов, при условии, что данная информация не отнесена к банковской, служебной и/или коммерческой тайне.
- обеспечивать безопасность и защиту информации в Банке;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- сохранять тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте, раскрывать эту информацию только в случаях и порядке, предусмотренных законом.
- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий клиентов;
- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям клиентов в адрес Банка;
- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления, рассмотрения и удовлетворения жалоб и претензий;
- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений.

5.7. Взаимоотношения с деловыми партнерами Банк строит на основе взаимоуважения и стремления к реализации взаимовыгодных проектов, предоставления в рамках сотрудничества полной и достоверной информации. Следуя этим принципам, Банк в отношениях с деловыми партнерами 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.

5.8. Банк с уважением относится к органам государственной власти и местного самоуправления. Учитывая, что должное уважение к власти является важным элементом имиджа и успешной деятельности Банка в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления Банк считает себя обязанным:

- строить взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
 - в полном объеме и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
 - не допускать нарушения антикоррупционного законодательства в части предложения взяток и вымогательства, предоставления государственным служащим каких-либо подарков, услуг, денег и совершения по отношению к ним иных противоправных действий.
- 5.9. Отношения с регулирующими и надзорными органами, в том числе с Банком России и его территориальными подразделениями, Банк строит на принципах партнерства и уважения, понимая, что все инициативы указанных органов и Банка должны быть направлены на конструктивное развитие и дальнейшее укрепление финансовой системы государства.
- 5.10. Банк придерживается честной и свободной конкуренции и осуждает все проявления недобросовестной конкуренции. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.
- 5.11. Банк со всей серьезностью относится к деятельности в области противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма. Каждый сотрудник Банка предпринимает все необходимые меры в целях обеспечения надлежащего исполнения требований законодательства в этой части.
- 5.12. Банк принимает на себя обязательства в части следования высоким этическим стандартам в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. В связи с этим Банк считает недопустимым распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях сотрудников, своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

6. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

- 6.1. Под конфликтом интересов понимается противоречия между имущественными и иными интересами Банка и интересами его акционеров, членов Совета директоров, исполнительных органов, сотрудников, а также клиентов и контрагентов, которые могут повлечь убытки и (или) иные неблагоприятные последствия для Банка и (или) указанных лиц.
- 6.2. Банк, осознавая важность предотвращения конфликта интересов, реализует комплекс мероприятий, обеспечивающих защиту интересов Банка, его акционеров, членов Совета директоров, исполнительных органов, сотрудников, а также клиентов и контрагентов, в том числе посредством минимизации рисков, связанных с осуществлением профессиональной деятельности, посредством контроля за соблюдением сотрудниками Банка законодательства Российской Федерации, нормативных актов и стандартов профессиональной деятельности.
- 6.3. Банк стремится выработать эффективные механизмы для предотвращения конфликта интересов, среди которых наиболее важными считает:
- разработку и утверждение внутренних нормативных документов, определяющих цели, задачи и функции отдельных подразделений, их руководителей и сотрудников в части проведения, оформления и учета операций (сделок) клиентов, и устанавливающих ответственность за невыполнение либо ненадлежащее выполнение данных функций;
 - закрепление во внутренних нормативных документах Банка мер по предотвращению возникновения конфликта интересов, а также порядка и процедур реализации соответствующих мер;
 - закрепление во внутренних документах Банка требований к сотрудникам и лицам, занимающим должности в органах управления Банка, в том числе требований по добросовестному и в интересах Банка исполнению своих должностных обязанностей, требований в части предоставления Банку информации о должностях, занимаемых в других компаниях, об аффилированности и иной существенной информации;
 - информирование клиентов / контрагентов Банка о возможностях возникновения любого риска, при осуществлении им операций (заключении сделок);
 - предоставление клиентам и контрагентам Банка полной и достоверной информации в отношении проводимой операции (совершаемой сделки);
 - установление запрета на распространение сотрудниками Банка, задействованными в проведении, оформлении и учете операций (сделок) клиента (контрагента), служебной информации третьим лицам или ее использовании для заключения сделок с третьими лицами;

- установление запрета на проведение операций (сделок) в интересах Банка или в своих собственных интересах с опережением выполнения поручений клиентов Банка;
- установление порядка совершения сделок со связанными с Банком лицами и сделок, в совершении которых имеется заинтересованность, в том числе установление внутрибанковских лимитов на проведение сделок со связанными с Банком лицами; принятие Советом директоров Банка решений о совершении отдельных сделок или ряда взаимосвязанных сделок на суммы, превышающие размеры внутрибанковских лимитов на проведение сделок со связанными с Банком лицами; контроль со стороны Службы внутреннего контроля за условиями совершения указанных операций и сделок;
- применение материального стимулирования членов органов управления и сотрудников в целях обеспечения баланса интересов, достижения устойчивой доходности Банка в долгосрочном периоде, привлечения и сохранения квалифицированных кадров, повышения личного вклада в развитие бизнеса (привлечение новых клиентов, разработка новых банковских продуктов и каналов сбыта банковских услуг), соблюдения принципов профессиональной этики и т.д.

6.4. Сотрудники Банка в целях предотвращения возникновения конфликта интересов обязаны следовать следующим правилам и нормам:

- сотрудник не должен участвовать в деятельности Банка, затрагивающей материальные интересы его семьи, партнеров или организаций, в которых он (его родственники) являются ответственным должностным лицом, директором, членом совета директоров/правления или простым сотрудником;
- сотрудник обязан извещать руководство Банка о своей аффилированности с клиентами (контрагентами) Банка, с которыми он непосредственно контактирует;
- сотрудник Банка не имеет права злоупотреблять своим служебным положением для получения личной выгоды или личной выгоды своими родственниками, друзьями или лицами, с которыми он связан вне рамок банковской деятельности;
- сотрудник Банка использует свое рабочее время только в целях добросовестного и надлежащего выполнения своих трудовых (должностных) обязанностей;
- сотрудник строго придерживается принципа – «Выбор клиентов Банка не зависит от личных взаимоотношений с ними»;
- сотрудник Банка не вправе принимать подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или любые другие предложения, представляющие ценность, от лиц или организаций, которые ожидают от Банка принятия каких-либо решений или стремятся наладить деловые отношения с Банком;
- сотруднику запрещается прямым или косвенным способом требовать или принимать подарок, если он исходит из запрещенного источника или преподносится в связи с должностным положением сотрудника. К исключениям относятся:
 - угощение (обеда или легкие закуски и напитки), имеющие разумную стоимость, в рамках деловой встречи;
 - малоценные предметы рекламного характера: например, открытки, ручки, карандаши, записные книжки, брелки, календари и т.д.;
- сотрудник обязан добросовестно трудиться в интересах Банка и не заключать трудовые договоры с третьими лицами, за исключением тех случаев, когда Банк дал на это согласие;
- деятельность сотрудника Банка, осуществляемая в соответствии с индивидуальными трудовыми договорами, заключенными с третьими лицами и с согласия руководства Банка, не должна наносить вред репутации и имиджу Банка либо являться следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения таким сотрудником Банка своих трудовых (должностных) обязанностей;
- сотрудник обязан воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение конкурентов Банка, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц;
- сотрудник Банка в случае побуждения его к действиям, способным вызвать конфликт интересов или совершения в отношении сотрудника действий, подпадающих под определение конфликта интересов, обязан сообщить об этом своему непосредственному руководителю.

6.5. Сотрудники Банка несут ответственность за создание ситуаций, а также создание предпосылок к возникновению ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов.

6.6. При возникновении конфликта интересов между Банком и акционерами рассмотрение конфликта и его урегулирование осуществляется в соответствии с Положением Банка об урегулировании корпоративных конфликтов.

- 6.7. При возникновении конфликта интересов между органами управления, должностными лицами, сотрудниками Банка и Клиентами, а также между Банком и должностными лицами, сотрудниками Банка при осуществлении ими служебных обязанностей, рассмотрение конфликта и его урегулирование осуществляется в соответствии с Порядком предотвращения конфликтов интересов в АКБ СЛАВИЯ» (ЗАО).

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

- 7.1. В целях обеспечения информационной безопасности в Банке утверждены и введены в действие внутренние нормативные документы, регламентирующие порядок работы с информацией (документами) конфиденциального характера, которые обязательны для исполнения всеми сотрудниками Банка, включая руководящих сотрудников.
- 7.2. Любая информация, кроме общедоступной, которая известна сотруднику по роду работы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим сотрудникам, которым она не нужна для исполнения ими своих служебных обязанностей. Конфиденциальная информация, доступная одному подразделению, ни при каких обстоятельствах не может быть передана в другое, за истечением случаев, когда это диктуется технологией совершения соответствующих операций, либо, когда это происходит с санкции руководителя данного подразделения.
- 7.3. В соответствии с информационной политикой Банка информация, относимая Банком к разряду информации конфиденциального характера, включает в себя:
- любые сведения, составляющие банковскую, коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну в отношении Банка и всех его клиентов, контрагентов и других третьих, вступающих во взаимоотношения с Банком;
 - любые сведения в отношении технологий, продуктов Банка, включая внутренние нормативные документы Банка, не предназначенные для внешнего пользования;
 - любые сведения о персонале Банка и заработной плате;
 - любые сведения о любой деятельности служб, обеспечивающих охрану, безопасность, информационно-техническую защиту Банка, его помещений, коммуникаций и пр.;
 - любые сведения о программном обеспечении и иных технических особенностях автоматизированных банковских систем.
- 7.4. Любые сведения конфиденциального характера, которыми располагают сотрудники (включая руководящих сотрудников), хранятся в тайне, если законодательством Российской Федерации прямо не предусмотрено иное.
- 7.5. При приеме на работу в Банк каждый сотрудник (включая руководящих сотрудников) подписывает обязательство о неразглашении сведений, относящихся к коммерческой, банковской тайне и конфиденциальным сведениям в Банке.
- 7.6. Сотрудник Банка, имеющий доступ к конфиденциальным сведениям, ставшим ему известными при исполнении им трудовых (должностных) обязанностей, за их разглашение несет ответственность согласно действующему законодательству Российской Федерации.
- 7.7. В течение рабочего дня и по его окончании сотрудник должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальные сведения. Все подобные документы, по возможности должны храниться в служебных помещениях в надежно запираемых и опечатываемых сейфах, металлических шкафах (ящиках), обеспечивающих их физическую сохранность, а компьютер должен быть выключен или заблокирован. Во время беседы с клиентами, партнерами и другими лицами за рабочим столом сотрудника все конфиденциальные сведения, включая информацию на экране компьютера, должны быть визуально недоступны для собеседника.
- 7.8. Сотрудники Банка обязаны сохранять втайне и не разглашать в течение действия индивидуального трудового договора, заключенного между Банком и сотрудником, и после его окончания в течение 5 лет доверенные ему сведения, составляющие служебную, коммерческую и иную, охраняемую законом тайну и сведения, имеющиеся в Банке, ставшие ему известными во время работы в Банке и предназначенные для служебного пользования.
- 7.9. Сотрудник Банка обязан принимать все возможные меры для обеспечения гарантии безопасности и конфиденциальности информации, за которую он несет ответственность, и которая ему стала известна. Он не должен стремиться получить доступ к информации, которую ему иметь нецелесообразно. При возникновении угрозы разглашения сведений конфиденциального характера

сотрудник Банка обязан незамедлительно проинформировать об этом своего непосредственного руководителя.

- 7.10. При увольнении из Банка сотрудник обязан оставить все принадлежащие Банку документы, файлы, компьютерные дискеты, отчеты и записи, содержащие информацию о Банке или его деятельности, либо информацию, которая не предназначена для третьих лиц, а также все копии документов, содержащих данную информацию.

8. ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

- 8.1. Банк исходит из того, что поддержание профессионального и делового имиджа Банка зависит от поведения каждого сотрудника. При этом поведение каждого сотрудника в отдельности формирует собирательный образ Банка и влияет на доверие клиентов и деловых партнеров, на их желание сотрудничать с Банком. В этих целях Банк проводит политику по привлечению высокопрофессиональных и ответственных сотрудников, желающих работать в Банке и добиться в нем успеха, сотрудников, которым близки и понятны основные принципы корпоративного поведения Банка и которые способны создавать атмосферу сопричастности корпоративным ценностям, традициям, стилю сложившихся взаимоотношений.
- 8.2. Каждый сотрудник Банка является членом одной команды, независимо от должности и статуса. Так как общий результат зависит от всех, от того, насколько хорошо каждый сделал свою часть общего дела - в Банке ценится командная работа и считается неприемлемым противопоставлять себя команде, неуважительно относиться к коллегам. Как и в любой команде, в Банке принято доверять друг другу. Банк поощряет взаимопомощь и поддержку между сотрудниками. Сотрудник может предложить помощь своему коллеге в пределах своей профессиональной компетенции, если такая помощь объективно необходима; при физической невозможности исполнения возложенного на него поручения сотрудник Банка может рассчитывать на помощь своих коллег в пределах их профессиональной компетенции. Пренебрежение, унижение, хамство по отношению к любому сотруднику, независимо от его статуса, недопустимы. Успех Банка в целом всегда будет стоять выше интересов отдельно взятого подразделения.
- 8.3. Залогом успешной работы является здоровый моральный климат в коллективе. Банк не сомневается, что каждый сотрудник, по мере своих возможностей, заботится о поддержании дружелюбной, миролюбивой атмосферы в Банке, с пониманием относится к личностным особенностям своих коллег, всеми силами предотвращает конфликтные ситуации в коллективе, а при возникновении такой ситуации - предпринимает все необходимые меры для ликвидации последствий конфликта.
- 8.4. Эффективность коммуникаций - одна из основ успешной совместной работы. Личное общение сотрудников Банка в рабочее время осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета. Не допускается употребление экспрессивных выражений, ненормативной лексики, ведение разговора на повышенных тонах.
- 8.5. Сотрудники должны приветствовать всех посетителей в офисе Банка, даже если они лично ему не знакомы и пришли не к нему. При встрече сотрудников, занимающих разные ступени в должностной иерархии Банка, сотрудник Банка, занимающий нижестоящее положение, обязан первым приветствовать вышестоящего сотрудника.
- 8.6. Сотрудники Банка вне зависимости от занимаемой должности обращаются друг к другу в уважительной форме.
- 8.7. При взаимодействии руководители подразделений Банка и их подчиненные должны следовать следующим основным этическим нормам:
- 8.7.1. Руководители:
- стремятся развить у подчиненных чувство сопричастности к достижению Банком высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических целей;
 - обеспечивают всем сотрудникам равные возможности для самоактуализации личности в процессе трудовой деятельности;
 - создают для сотрудников условия, необходимые для успешного выполнения принятых ими обязательств и организуют работу подчиненных с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяют основные задачи и обеспечивают загрузку на протяжении всего рабочего дня;
 - поддерживают и поощряют инициативность и изобретательность при выполнении обычных функций и обязанностей, а также и при решении нестандартных заданий;

- обеспечивают материальное и иное стимулирование сотрудников в соответствии с порядком, предусмотренным внутренними документами Банка на основе принципов равного отношения ко всем сотрудникам и справедливой оценки результатов их деятельности.

8.7.2. Сотрудники:

- Соблюдают в отношении руководства служебную субординацию, относятся к руководителю с должным уважением;
- своевременно и добросовестно исполняют свои должностные обязанности и распоряжения непосредственного руководителя, осознают ответственность за результаты своей работы;
- в случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действуют таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Банка;
- планируют свою работу и координируют свои планы и действия с непосредственным руководителем, коллегами своего и смежных подразделений;
- любые вопросы по отношению к специфическим сделкам обсуждают с непосредственным руководителем;
- в ситуациях, когда сотрудникам предстоит совершить действия, не описанные в соответствующей инструкции, обращаются за разъяснением к своему непосредственному руководителю;
- информируют своего непосредственного руководителя в случае, возбуждения дела в отношении них следственными органами; привлечения их к ответственности органами правопорядка;
- во время работы не оставляет свое рабочее место без соответствующих на то указаний своего непосредственного руководителя.

8.7.3. Запрещаются со стороны руководителя и отдельных должностных лиц по отношению к персоналу:

- любые формы дискриминации сотрудников, начиная от подбора кадров, продвижения по службе и заканчивая высвобождением персонала, по любым признакам; подбор и продвижение кадров должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом руководитель обязан обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем сотрудникам;
- любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным сотрудникам иначе как на законной основе, согласно принятой в Банке системе оплаты труда и мерам социального характера при обязательном обеспечении Банком равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий;
- препятствовать сотрудникам при перемещении на другое рабочее место в Банке, либо в другое его структурное подразделение, либо при их переводе на постоянную работу в другую организацию, либо в другую местность, немотивированно отказывать в визировании заявлений об увольнении или переводе сотрудников.

8.8. В качестве поощрения за высокую результативность в работе, а также к праздникам сотрудники могут обмениваться подарками. Дарение сувениров и подарков не является обязательным, может происходить исключительно по желанию сотрудников. Количество и стоимость подарков должны быть адекватны финансовым и другим возможностям лиц, планирующих сделать подарок коллегам. Руководители подразделений могут дарить сотрудникам от имени Банка: цветы, бизнес - аксессуары, сувенирную продукцию с логотипом Банка. Сотрудники, в знак благодарности или по случаю праздников, могут дарить руководителям подразделений цветы, бизнес - аксессуары, сувениры; при этом общая стоимость подарка должна быть адекватны финансовым и другим возможностям планирующих сделать подарок. В соответствии с нормами должностной субординации, запрещено дарить деньги непосредственному руководителю, а также сотрудникам контролирующих подразделений. Изделия из драгоценных металлов и камней, произведения искусства, предметы антиквариата, иные дорогостоящие предметы, а также крепкие спиртные напитки дарить непосредственному руководителю или сотрудникам контролирующих подразделений Банка не рекомендуется.

8.9. В целях поддержания имиджа, а также из соображений конфиденциальности, Банк придерживается политики «чистых столов» на рабочих местах. Эта политика позволяет поддерживать чистоту и порядок на рабочих местах, пользоваться необходимой доступной информацией сотрудника в его отсутствие по предварительному согласованию с его непосредственным руководителем. Состояние рабочего места сотрудника должно отвечать принципу функциональности. В течение

рабочего дня на рабочем столе сотрудника должны находиться только предметы производственной необходимости (канцтовары, визитные карточки, др.) и документы, которые используются в данный момент для решения конкретной задачи. Документы, не используемые в данный момент для решения конкретной задачи, должны находиться в рабочих папках, в соответствующих рубриках. Недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм - конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику.

- 8.10. Для поддержания положительной репутации Банка, сотрудники должны обеспечить обслуживание клиентов на высоком профессиональном уровне. Основными составляющими продуктивной работы с клиентами являются: приветливость, доброжелательность, внимательность к потребностям клиентов, высокий уровень профессионализма, умение находить оптимальное решение в конфликтной ситуации.
- 8.11. Сотрудникам подразделений, обслуживающих клиентов, рекомендуется следить за своей речью (речь должна быть деловой и строгой, дикция четкой), позой, походкой, мимикой, жестами; улыбаться при общении с клиентами. Недопустимо игнорировать клиента. При разговоре с клиентом необходимо его внимательно выслушать и только после этого высказывать свою позицию в отношении рассматриваемого вопроса. Не допустимо перебивать клиента во время разговора, повышать тон и переводить разговор на другую тему. Не допустимо при приеме клиентов отдавать приоритет кому-либо из них – все клиенты обслуживаются сотрудником Банка в порядке очереди. При консультировании клиентов сотрудник Банка обязан предоставить клиенту достоверную и исчерпывающую информацию по задаваемому вопросу. В случае, если вопрос клиента требует более детального рассмотрения, что может занять дополнительное время, сотрудник Банка должен предложить клиенту оставить свои координаты и сообщить в течение какого времени ему будет предоставлен ответ, при этом сотрудник должен выяснить требуется ли клиенту письменное разъяснение или ему достаточно устной консультации. Сотрудники Банка должны проявлять одинаковое внимание ко всем клиентам Банка вне зависимости от характера и объема проводимых клиентом операций (сделок).
- 8.12. При взаимодействии с клиентами сотрудники должны помнить, что главная задача Банка - не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.
- 8.13. Сотрудники представляют облик Банка для клиентов, поэтому от имиджа каждого конкретного сотрудника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами зависит имидж Банка и, в конечном счете, его коммерческий успех.
- 8.14. Поддержанию имиджа и высокой деловой репутации Банка, в том числе, способствует обязательный деловой стиль общения и внешний облик сотрудников. Банк надеется на понимание всеми сотрудниками важности соответствия своего внешнего вида имиджу и репутации Банка.
- 8.15. Общее правило для сотрудников Банка - сдержанность и бизнес-стиль в одежде. Одежда не должна быть слишком вычурной, вопиющей или нарядной. Важна умеренность в одежде, аксессуарах и макияже, а также сочетаемость, строгость и гармоничность.
- 8.16. Сотрудникам Банка не допускается носить следующие вещи: спортивная одежда и обувь, джинсы, кожаные брюки, клубные пиджаки, рубашки ярких цветов; мужские галстуки нетрадиционной формы с ярким рисунком; летние сарафаны пляжного типа, сильно декольтированные платья, прозрачная одежда; блузы, юбки с цветами, крупным орнаментом, ярких цветов, самая короткая юбка – не более 6см от колена; футболки, топы на бретелях; колготы ярких цветов и в сеточку, белые и светлые носки с темной обувью; ботинки на толстой подошве; босоножки, шлепанцы, сандалии и сабо.
- 8.17. В зимний и межсезонный период сотрудники должны иметь на рабочем месте чистую обувь (классических моделей). Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.
- 8.18. Прическа сотрудника: мужчины должны быть подстрижены коротко, женщины с длинными волосами должны собирать их в пучок или использовать заколку.
- 8.19. Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени. За соблюдением правил должен следить руководитель соответствующего подразделения, который вправе сделать замечание сотруднику о нарушении настоящего Кодекса и по своему усмотрению не допустить сотрудника к исполнению его обязанностей по работе с клиентами, если внешний вид сотрудника не соответствует деловому и может негативно отразиться на имидже Банка.

- 8.20. Телефонная связь в Банке используется в качестве одного из средств бизнес - коммуникаций. Банк ожидает, что телефонная связь будет использоваться в служебных целях и только при крайней необходимости - для личных звонков. Несанкционированные международные и междугородные звонки, а также длительные и частные разговоры запрещены.
- 8.21. Зачастую впечатление о Банке складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону.
- 8.22. Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему. Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.
- 8.23. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.
- 8.24. При участии в совещании, необходимо выключить сотовые телефоны либо установить их на тихий режим.
- 8.25. Банк не обеспечивает всех сотрудников средствами мобильной связи. Тем не менее, руководство Банка будет признательно сотрудникам, если, располагая личным сотовым телефоном, они сообщат Банку свой номер. Руководство Банка принимает на себя обязательство воспользоваться этим способом связаться с сотрудником только в экстренных случаях, и таким образом, чтобы минимизировать расходы сотрудника.
- 8.26. Как и телефонная связь, Internet является средством бизнес - коммуникаций в Банке. Ресурсы Internet-трафика должны использоваться в профессиональных целях, с соблюдением условий безопасности Банка. Запрещенными для просмотра являются сайты сети Internet, содержание которых не связано с прямыми должностными обязанностями сотрудника. В Банке регулярно производится проверка и подсчет трафика посещенных ресурсов Internet сотрудниками. К нарушителям настоящего пункта Кодекса применяются дисциплинарные меры воздействия.
- 8.27. При ведении переписки посредством электронной почты, как с внешними, так и с внутренними корреспондентами, необходимо соблюдать деловую этику. Рекомендуется пользоваться установленным образцом подписи e-mail сообщений. Во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, Банк рекомендует сотрудникам уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами.
- 8.28. Сотрудникам запрещено производить по электронной почте какие-либо массовые информационные рассылки, не связанные с их трудовой деятельностью (рассылка картинок, роликов, юмора и т.п.). Также в целях безопасности запрещается производить подписки на рассылки информационных ресурсов Internet. Вся исходящая электронная корреспонденция проходит проверку специальными электронными фильтрами. К нарушителям данных правил применяются меры дисциплинарного воздействия.
- 8.29. Банк уважает частную (личную) жизнь своих сотрудников, не допуская какого-либо вмешательства в нее, однако сотрудникам Банка не рекомендуется посещать казино, игорные заведения, а также прочие места с сомнительной репутацией. Соглашения о запрете посещения определенных мест проведения досуга могут заключаться с сотрудниками индивидуально, принимая во внимание: специфику их деятельности; возможности доступа к финансовым средствам Банка; степень возможного возникновения (при посещении мест досуга) риска для деловой репутации Банка.
- 8.30. Банк приветствует увлечения сотрудников активными видами спорта и отдыха, и надеется, что сотрудники бережно относятся к своему здоровью, способствуют его укреплению.

8. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ

- 9.1. Ознакомление сотрудников Банка с настоящим кодексом осуществляется Управлением по работе с персоналом при приеме сотрудника на работу в Банк.
- 9.2. Настоящий Кодекс является открытым документом и свободно распространяется Банком среди акционеров, клиентов, контрагентов, партнеров и любых других заинтересованных лиц.
- 9.3. В целях обеспечения доступа к настоящему кодексу всех заинтересованных лиц Банк размещает Кодекс на сайте Банка в сети Internet.

10. ПРИМЕНЕНИЕ КОДЕКСА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮЖДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

- 10.1. Настоящий Кодекс является внутренним нормативным документом Банка, обязательным для исполнения всеми сотрудниками Банка, включая руководящих сотрудников.
- 10.2. Каждый сотрудник несет персональную дисциплинарную ответственность за соблюдение норм Кодекса в рамках своего поведения.
- 10.3. В случае выявления фактов несоблюдения сотрудниками настоящего Кодекса непосредственный руководитель сотрудника, допустившего нарушение, обязан поставить перед Председателем Правления Банка вопрос о применении к данному сотруднику дисциплинарного взыскания и/или иных мер дисциплинарного воздействия, в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними документами Банка.
- 10.4. Органы управления Банка в своей деятельности руководствуются принципами профессиональной этики, предусмотренными настоящим Кодексом. Соблюдение членами органов управления Банка принципов профессиональной этики принимается во внимание при оценке эффективности деятельности органов управления Банка.
- 10.5. Настоящий Кодекс, вступает в силу с момента его утверждения Советом директоров.
- 10.6. Изменения и дополнения в настоящий кодекс вносятся по решению Совета директоров в порядке его утверждения его в новой редакции. Банк поощряет сотрудников к открытому обсуждению Кодекса и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию. По всем вопросам, предложениям и комментариям, возникающим по Кодексу или в связи с его применением, сотрудники обращаются к своему непосредственному руководству.
- 10.7. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Кодекс следует руководствоваться законодательством и нормативными актами Российской Федерации.