

УТВЕРЖДЕНО  
Протоколом заседания  
Совета директоров Банка  
№ 33 от 04.12.2023



**КОДЕКС  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ  
«ВЭЙБАНК» АО**

г. Москва  
2023 год

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики (далее – Кодекс) разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, правил делового поведения и призван закрепить те принципы профессиональной этики, которых «Вэйбанк» АО (далее – Банк) будет придерживаться на протяжении всего пути своего развития.

1.2. Банк гордится своим корпоративным имиджем - репутацией, открытостью, честным отношением к клиентам, партнерам и работникам. Имидж работников Банка призван демонстрировать процветание, солидность, надежность, приверженность традициям и должен быть тесно взаимосвязан с имиджем Банка.

1.3. Руководство и работники Банка принимают все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса. Руководство и работники Банка несут ответственность за строгое соблюдение этических норм и стандартов профессиональной деятельности, в том числе за соблюдение принципа взаимоуважения, которое является ключом к конструктивному общению и обязательно для применения как для руководства Банка в отношении работников, так и для работников в отношении руководства Банка.

1.4. Соблюдение норм Кодекса позволит достичь максимальной эффективности в обслуживании клиентов Банка, предотвратит конфликт корпоративных и личных интересов, и позволит гордиться каждому работнику тем, что он работает в Банке.

1.5. Настоящий Кодекс распространяется на акционеров, членов Совета директоров, членов Правления, руководство и работников Банка и является неотъемлемой частью условий труда работников Банка с момента подтверждения ими факта с его ознакомлением.

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

## 2. ЦЕЛИ И ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОДЕКСА

2.1. Цель настоящего Кодекса состоит в формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности Банка надлежащих норм и традиций профессионального поведения российского бизнеса, отвечающих признанным стандартам, основанным на безусловном соблюдении требований законодательства и применении этических норм делового поведения, общих для всех участников делового сообщества.

2.2. Все внутренние процедуры, внутренние нормативные документы Банка должны соответствовать принципам, изложенным в настоящем Кодексе, и призваны создать механизмы, условия и способы их применения.

Принимаемые органами управления Банка решения не должны противоречить провозглашенным настоящим Кодексом принципам. Строгое соблюдение установленных правил и приверженность корпоративным ценностям Банка являются залогом успеха и условием для поддержания и развития в нем высоких этических стандартов.

2.3. Следование нормам настоящего Кодекса направлено:

- на формирование и поддержание положительного образа Банка в глазах его акционеров, клиентов, контрагентов и работников;
- на контроль и снижение рисков, поддержание устойчивого роста финансовых показателей Банка и успешное осуществление его уставной деятельности.

2.4. Основой эффективной деятельности и инвестиционной привлекательности Банка является доверие между всеми участниками профессионального взаимодействия. Принципы профессиональной этики, содержащиеся в настоящем документе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с деятельностью Банка.

## 3. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ БАНКА

3.1. В рамках своей структуры и за ее пределами Банк во всех отношениях привержен следующим корпоративным ценностям:

3.1.1. **Законность.** Банк в своей профессиональной деятельности неукоснительно соблюдает все требования, регламенты и процедуры, установленные законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка.

Работники Банка должны предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами и деловыми партнерами данных требований.

**3.1.2. Ответственность.** Банк несет ответственность перед клиентами – за качество оказания банковских услуг, перед деловыми партнерами – за надлежащее исполнение своих обязательств, перед обществом и государством – за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие экономики России.

**3.1.3. Открытость и прозрачность деятельности.** В своей деятельности Банк придерживается политики максимальной информационной открытости и прозрачности для клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, работников Банка и строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями государственной и муниципальной власти на условиях равноправия и открытости.

**3.1.4. Безопасность.** Банк предпринимает все необходимые меры для:

- сохранения банковской и коммерческой тайны,
- обеспечения информационной безопасности и безопасности обработки персональных данных,
- предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении участников Банка, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

**3.1.5. Компетентность и новаторство.** Работники и руководство Банка добросовестно и своевременно исполняют свои обязанности по обслуживанию клиентов, стремятся к постоянному самосовершенствованию, новаторству, достижению наивысших результатов при рациональном использовании имеющихся ресурсов, изыскивают новые возможности для более эффективной работы Банка. Для выполнения своих функций работники Банка должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом. Работники Банка делятся своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения личных преимуществ.

**3.1.6. Корпоративность.** Работники и руководство Банка строят взаимоотношения на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и корпоративной солидарности.

**3.1.7. Конфиденциальность.** Работники Банка уважительно относятся к праву собственности на информацию, которую они получают в процессе своей деятельности, и не разглашают информацию без соответствующих на то полномочий, за исключением случаев, когда раскрытие такой информации продиктовано юридическими или профессиональными обязанностями.

**3.1.8. Профессионализм.** Осуществление деятельности работниками Банка обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношениях с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, а также между собой, эффективным применением и использованием ресурсов Банка, соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.

Банк контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, в том числе соответствие квалификационным требованиям регулирующих органов. В Банке созданы условия для обучения и повышения квалификации персонала с целью постоянного повышения профессионального уровня работников и развития профессиональных качеств.

## **4. ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ БАНКА**

**4.1.** Банк стремится соблюдать принципы профессиональной этики во всех аспектах своей деятельности.

### **4.2. Принципами регулирования отношений являются:**

#### **4.2.1. Общие принципы ведения бизнеса.**

Банк декларирует свою приверженность и соблюдает принципы честной конкуренции, активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

В своей деятельности Банк исключает возможность предоставления недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении, отчетности и деятельности Банка.

Банк предпринимает необходимые меры по обеспечению безопасности и защите информации по операциям своих клиентов и партнеров. Раскрытие такой информации возможно исключительно в порядке и объемах, установленных законодательством Российской Федерации:

- работникам Банка запрещено разглашать информацию об операциях, о счетах клиентов и деловых партнеров, представителей органов государственной и

муниципальной власти, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиента, делового партнера, представителей органов государственной и муниципальной власти;

- работники Банка не вправе самостоятельно проводить исследования и давать оценку клиенту, деловому партнеру от имени Банка, если это не связано с исполнением ими служебных обязанностей.

#### **4.2.2. Взаимоотношения с клиентами.**

Банк соблюдает интересы каждого клиента, исключает дискриминацию по политическим, религиозным, гендерным или национальным мотивам.

Банк добросовестно и разумно, с возможной тщательностью выполняет взятые на себя в отношении клиентов обязательства и стремится обеспечить высокое качество предоставляемых услуг, уважительно, честно и открыто работает с клиентами.

Банк ориентирован на нужды и запросы клиентов, оперативно реагирует на них, в том числе обеспечивает своевременную разработку новых и/или адаптацию существующих продуктов и услуг для Клиентов, обеспечивает однозначное понимание проблем между клиентами и Банком.

Банк осуществляет все банковские операции и сделки в рамках действующего законодательства и имеющихся у Банка лицензий в интересах своих клиентов профессионально и добросовестно, обеспечивая выполнение поручений клиентов наилучшим образом и в возможно более короткие сроки. Работники Банка должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству Российской Федерации, внутренним нормативным документам Банка.

Работники Банка индивидуально относятся к каждому клиенту Банка, подходят к запросам клиентов Банка, стремятся создать «Максимум удобства для клиента» в виде оказания дополнительных услуг для клиентов (наличие переговорных комнат, телефона, образцов заполнения документов (бланков Банка) и другой необходимой для клиента информации по банковским услугам, тарифам Банка и т.д.), соблюдения установленных процедур и регламентов при обслуживании клиентов, сокращения времени, необходимого для принятия решений по запросам клиентов и при их обслуживании.

Банк оказывает содействие клиенту в своевременном и полном информировании об изменениях, улучшениях и возможностях системы обслуживания в Банке, оказания банковских услуг, предоставляет возможные варианты обслуживания (профессионально консультирует), обеспечивает полноту и доступность информации для клиента в объеме и составе, определяемом Банком для обслуживания клиента.

Банк постоянно работает над улучшением качества предоставляемых услуг, своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, предотвращает их возникновение и разрешает по существу претензии и жалобы клиентов.

#### **4.2.3. Отношения с деловыми партнерами.**

Банк убежден в том, что залогом его успеха являются долгосрочные отношения с деловыми партнерами, основанные на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения. Работники Банка обязаны заботиться о деловой репутации Банка и должны быть настроены на долгосрочное сотрудничество, Банк побуждает своих деловых партнеров к соблюдению принятых в Банке норм профессиональной этики.

Банк дорожит деловыми отношениями в части соблюдения своих обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебными разбирательствами. Работник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, с тем чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с партнером.

#### **4.2.4. Отношения с государственными органами.**

Банк соблюдает все федеральные и региональные нормативные акты, а также рекомендованные для исполнения принципы и кодексы.

Банк своевременно и в полном объеме платит налоги и все обязательные платежи, представляет отчетность в государственные регулирующие и надзорные органы.

Банк в законном порядке получает все лицензии, необходимые для осуществления своей деятельности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Банк стремится налаживать и поддерживать прочные отношения с органами государственной власти, органами исполнительной власти и судебными органами на основе независимости сторон.

Банк не допускает попыток оказывать влияние на решения органов государственной власти, органов исполнительной власти и судебных органов. В частности, Банк не предлагает и не принимает взятки, будь то прямо или косвенно, в рамках отношений с органами государственной власти, органами исполнительной власти и судебными органами.

Банк придерживается принципа нейтральности в отношении политических партий и объединений и осуществляет свою деятельность в интересах клиентов и акционеров. Банк не осуществляет пожертвований на проведение политических компаний – ни в денежной, ни в какой-либо иной форме.

#### **4.2.5. Связи с общественностью.**

Банк следит за соблюдением высоких этических стандартов в своих отношениях со средствами массовой информации. Банк не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в своей рекламной деятельности или других мероприятиях по связям с общественностью.

#### **4.2.6. Общественная деятельность.**

Банк стремится к тому, чтобы его социальная и благотворительная деятельность способствовала постоянному и гармоничному развитию общества.

Банк стремится создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически целесообразно и соответствует стратегии развития Банка.

#### **4.2.7. Взаимоотношения с работниками Банка.**

Развитие кадрового потенциала Банк рассматривает как одну из основ своего долговременного, устойчивого развития. Совершенствование и укрепление профессиональной этики в Банке направлено на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению стратегических задач, стоящих перед Банком.

Для Банка представляет ценность формирование команды профессионалов, способной решать сложные комплексные задачи, а не в определенной отдельной области. Каждый работник является членом команды, работа каждого считается вкладом в общее дело, успех деятельности Банка зависит от профессионализма, добросовестности и качества работы каждого работника.

Успех Банка определяется способностью работников воспринимать и использовать в своей работе новые идеи. Руководство Банка поощряет инициативу работников Банка, направленную на совершенствование бизнес-процессов и системы управления Банка. Каждый работник Банка имеет четко определенную зону ответственности и принятия решений.

Каждый работник отвечает за свою деятельность в пределах зоны своей ответственности и принятых решений, определенных должностными обязанностями. Руководители не должны оказывать какого-либо давления на подчиненных работников в корыстных или иных неэтичных целях. Положение работника в организационной структуре Банка определяется его знаниями, умениями, навыками, инициативностью, ответственностью и результатами труда. Повышение ответственности и самостоятельности на основе внедрения стандартов профессиональной подготовки Банк рассматривает как существенный фактор мотивации персонала.

Работник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным и/или материальным интересам Банка. Работники Банка должны исходить из объективного разрешения возникающих в деятельности Банка вопросов, не допускать совершения действий под давлением третьих лиц или какого-либо рода зависимости от последних, если это прямо или косвенно влияет на совершаемые работником Банка действия при исполнении должностных обязанностей.

Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки.

Банк стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в данной сфере и адекватный конечному результату труда.

Банк уделяет постоянное внимание вопросам охраны здоровья работников и безопасности их труда и осуществляет программу добровольного медицинского страхования, а также материальные выплаты в связи с важными событиями в жизни.

При приеме на работу, оплате труда и карьерных назначениях исключена возможность дискриминации по политическим, религиозным, национальным, гендерным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам мотивам.

Банк с пониманием относится к участию своих работников в коммерческой деятельности в нерабочее время. Работники Банка вправе состоять в общественных объединениях и религиозных организациях, участвовать в их деятельности исключительно вне Банка, строго от своего имени и во внерабочее время.

Работник Банка, занимающийся политической или иной общественной деятельностью, не вправе выступать от имени Банка при осуществлении такой деятельности.

Работники Банка не должны использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях. Банк вправе создавать соответствующие службы и органы для контроля за выполнением работниками Банка настоящего пункта Кодекса.

#### **4.3. Принципы раскрытия информации о Банке.**

4.3.1. Раскрытие информации о Банке важно для оценки деятельности Банка участниками и потенциальными инвесторами. Раскрытие информации о Банке способствует привлечению капитала и поддержанию доверия к Банку.

Целью раскрытия информации о Банке является доведение этой информации до сведения всех заинтересованных в ее получении лиц в объеме, необходимом для принятия взвешенного решения о совершении действий, способных повлиять на финансово-хозяйственную деятельность Банка.

4.3.2. Основными принципами раскрытия информации о Банке являются регулярность и оперативность ее предоставления, доступность такой информации для заинтересованных лиц, достоверность и полнота ее содержания, соблюдение разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

При раскрытии информации Банк обеспечивает ее нейтральность, исключая преимущественное удовлетворение интересов одних групп получателей информации перед другими.

4.3.3. Информационная политика Банка обеспечивает возможность свободного и необременительного доступа к информации о Банке.

4.3.4. Финансовая отчетность Банка является основным документом, из которого участники, клиенты и потенциальные инвесторы могут получить информацию о финансовом состоянии Банка. В этой связи Банк, в соответствии с нормативными актами Банка России, регулярно публикует свою финансовую отчетность.

4.3.5. Информация, составляющая коммерческую или служебную тайну Банка, защищается в порядке и способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, информация составляет коммерческую тайну в случае, когда она имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, и обладатель информации принимает меры к охране ее конфиденциальности.

Перечень информации, составляющей коммерческую тайну, условия доступа к такой информации, а также возможность ее использования определяются Банком с учетом необходимости соблюдения разумного баланса между открытостью и стремлением не нанести ущерб интересам Банка.

Работники Банка ведут и хранят все записи и документы, содержащие служебную информацию, в полном соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, внутренних документов Банка, не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

Служебная информация, в том числе о работниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер.

4.3.6. В рамках системы внутреннего контроля Банк контролирует соблюдение органами управления Банка, а также работниками Банка норм действующего законодательства Российской Федерации и специальных требований, предусмотренных внутренними документами Банка, для недопущения конфликта интересов и ограничения злоупотреблений

при использовании персональных данных, инсайдерской информации между работниками и подразделениями Банка.

4.3.7. Работники Банка распространяют информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством Банка.

#### **4.4. Принципы урегулирования конфликтов.**

4.4.1. Недопущение возникновения конфликтов является важным условием для обеспечения защиты интересов клиентов и партнеров Банка. Никто из работников и руководства Банка не вправе действовать в нарушение данного принципа. Сферы потенциальных конфликтов интересов должны быть выявлены, минимизированы и поставлены под строгий и независимый контроль руководства Банка.

В целях предотвращения конфликтов Банка с клиентами и партнерами при осуществлении профессиональной деятельности, Банк обязан соблюдать баланс интересов клиентов, партнеров и собственных интересов в рамках, установленных федеральным законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка.

Во избежание конфликта работник Банка обязан:

- стремиться действовать в интересах клиента, уметь распознать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт интересов;
- не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие клиенты;
- соблюдать принцип конфиденциальности.

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению работника, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, для принятия мер к урегулированию возникшей ситуации.

Если приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей этической проблеме следует уведомить руководство Банка, которое должно принять меры для урегулирования возникшего корпоративного конфликта, соответствующие принципам данного Кодекса.

При разрешении конфликтных ситуаций с клиентами и партнерами Банка, действия руководства Банка и его работников, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.

4.4.2. Предупреждение и урегулирование корпоративных конфликтов в Банке в равной мере позволит обеспечить соблюдение и охрану прав, защитить имущественные интересы и деловую репутацию Банка. Предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов способствует точное и безусловное соблюдение Банком законодательства Российской Федерации, а также его добросовестное и разумное поведение.

Поскольку законодательство Российской Федерации не устанавливает требований об обязательном соблюдении каких-либо досудебных процедур в целях урегулирования корпоративных конфликтов, применение этих процедур в значительной степени является добровольной инициативой Банка и связано со стремлением Банка всеми разумными средствами способствовать урегулированию возникающих корпоративных конфликтов.

#### **4.5. Принципы внутреннего контроля и управления рисками.**

4.5.1. Эффективная система внутреннего контроля является критически важным компонентом управления Банком и основой для обеспечения безопасности и устойчивости банковской деятельности. Поэтому все работники Банка должны осознавать свою роль в процессе внутреннего контроля и управления рисками и принимать полноценное участие в этом процессе.

При этом внутренние аудиторы, осознавая свою роль в системе внутреннего контроля, должны соблюдать принципы и правила Кодекса этики внутренних аудиторов, в том числе:

- должны быть разумны и осмотрительны в использовании и сохранении информации, полученной в ходе выполнения своих обязанностей;
- не должны использовать информацию в личных интересах или любым другим образом, противоречащим закону или могущим нанести ущерб достижению юридически и этически оправданных целей организации.

4.5.2. В Банке приветствуется добровольная помощь со стороны работников в создании и развитии системы внутреннего контроля. Деятельность по осуществлению контроля должна быть составной частью повседневной деятельности Банка.

4.5.3. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Необходимо, чтобы выявление и оценка существенных рисков, которые могут оказать отрицательное влияние на

достижение целей Банка, осуществлялось на постоянной основе. Все работники Банка обязаны принимать участие в процессе оценки банковских рисков, выявлять и оценивать внутренние и внешние факторы, которые могут оказать отрицательное влияние на достижение стратегически важных производственных, финансовых и информационных целей и информировать непосредственного руководителя и соответствующие подразделения Банка о наличии рисков, которые могут повлечь материальные и/или нематериальные потери для Банка.

#### **4.6. Принципы корпоративного поведения.**

4.6.1. Положительный имидж Банка является важным инструментом достижения стратегических целей развития Банка и реализации поставленных перед ним задач.

4.6.2. Работники Банка, независимо от уровня, вида и способа общения - вежливы, доброжелательны, отзывчивы.

Работники проявляют терпимость к фактам некорректного с ними общения клиентов, деловых партнеров и иных лиц, стремясь обеспечить для клиентов наилучший сервис, так как предупредительное отношение к клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

Главная задача Банка - не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним. Все работники Банка понимают, что в условиях жесткой конкуренции клиент может перейти к конкуренту из-за некачественного обслуживания.

С любым посетителем Банка работники ведут себя уважительно и приветливо.

Не должно возникать ситуаций, когда клиент находится в помещении Банка один (отсутствует хотя бы один работник операционного зала Банка).

На появление клиента работник Банка должен отреагировать немедленно.

В случае, когда клиент пришел к работнику Банка, которого в настоящее время нет на рабочем месте, необходимо вежливо перенаправить его к другому работнику Банка, дав подробные объяснения о том, кто может решить возникшую у клиента проблему.

За необоснованные задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет непосредственный работник и руководитель подразделения, которое обслуживало клиента.

4.6.3. Работники Банка неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину, не допускают опозданий на работу и превышения времени нахождения на обеденном перерыве. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению трудовой дисциплины, работники стремятся свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

4.6.4. Работники Банка соблюдают деловой стиль в одежде, причёске и иных атрибутах внешнего вида и используют стиль делового общения, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным, поведение - некорректным. Несоблюдение работником Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

4.6.4.1. Работники представляют облик Банка для клиентов и деловых партнеров, поэтому от имиджа каждого конкретного работника, его поведения на рабочем месте и работы с клиентами и партнерами зависит имидж Банка и, в конечном счете, его коммерческий успех.

Правила в отношении мужской одежды: предпочтение отдается деловому классическому костюму. В отношении рубашки и галстука допускается индивидуальность, но, как правило, рубашка выбирается пастельных тонов, гармонирующая с цветом костюма. Всегда приветствуется белая сорочка. В холодное время года допустимы классические пуловеры или жилеты. В случае если брюки и пиджак от разных костюмов носят в комплекте, они должны гармонировать по фактуре ткани, стилю и цвету.

Правила в отношении женской одежды: предпочтение отдается деловому классическому платью и/или деловому классическому костюму, включающему пиджак/жакет и юбку/брюки. Предпочтительны спокойные не яркие цвета, разнообразных оттенков. Во всем ансамбле одежды лучше всего иметь не более 3-х цветов, два из которых подчеркивают доминирующий цвет или контрастируют с ним. Яркость и многоцветие допускается в аксессуарах (платки, шарфы, косынки, броши, классическая бижутерия).

Недопустимо приходить на работу в жаркое время года в открытых, полупрозрачных летних сарафанах и блузках.

В зимний и межсезонный период работники должны иметь на рабочем месте чистую обувь (классических моделей). Недопустимо находиться на рабочем месте в верхней одежде, а также в головных уборах.



Недопустимо нахождение на рабочем месте работников, непосредственно общающихся (осуществляющих обслуживание) с клиентами, в спортивной, джинсовой, иной вызывающей одежде.

4.6.4.2. Впечатление о Банке складывается у клиента по первому телефонному разговору, поэтому каждый работник обязан уметь грамотно общаться по телефону.

Недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после третьего сигнала звонка должен следовать ответ.

Отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название Банка и представиться (произнести наименование подразделения свое имя).

Телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной.

В случае, когда работник, у которого звонит телефон, обслуживает клиента, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег: телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА**

5.1. Каждый работник Банка несет персональную ответственность за неукоснительное исполнение положений настоящего Кодекса и должностных обязанностей. Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью работников Банка.

5.2. Руководители подразделений несут ответственность за понимание и соблюдение норм Кодекса всеми подчиненными им работниками Банка перед руководством Банка.

5.3. За нарушение положений настоящего Кодекса работники Банка несут ответственность соразмерно совершенному нарушению.

5.4. Нарушение положений настоящего Кодекса может рассматриваться как действие, несовместимое со статусом работника Банка, и служить основанием для наложения дисциплинарных взысканий вплоть до отстранения от работы.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящий Кодекс является обязательным для исполнения. Все работники Банка в обязательном порядке знакомятся с Кодексом и при выполнении ими должностных обязанностей обязаны следовать принципам профессиональной этики, предусмотренным настоящим Кодексом.

6.2. Настоящий Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства РФ и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения.

Любые изменения и дополнения в настоящий Кодекс вносятся в порядке, установленном Уставом Банка.

6.3. В случае изменения законодательства Российской Федерации настоящий Кодекс действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным актам. В случае отмены либо изменения внутренних распорядительных документов Банка следует руководствоваться положениями вновь принятых документов.