

Акционерный банк развития предпринимательства
«Владбизнесбанк» закрытое акционерное общество

ЗАО «Владбизнесбанк»

Утверждена
Наблюдательным Советом
ЗАО «Владбизнесбанк»
« 23 » октября 2015г.

Протокол № 15/15

**Политика ЗАО «Владбизнесбанк»
в области профессиональной этики**

Город Владимир
2015 год

Содержание:

1	Общие положения	стр. 3
2	Общие этические принципы и нормы Банка при взаимоотношениях с работниками, клиентами, контрагентами и третьими лицами	стр.4
3	Специальные этические принципы и нормы	стр.5
3.1	Взаимодействие с клиентами.	стр.5
3.2	Взаимодействие с акционерами.	стр.6
3.3	Взаимодействие с работниками.	стр.7
3.4	Взаимодействие с органами государственной власти, местного самоуправления, регулирующими и надзорными органами.	стр.8
4	Деловая репутация	стр.8
5	Ответственность работников	стр.9
6	Исполнение Политики	стр.10
7	Основания и порядок применения мер ответственности за нарушение Политики	стр.11
8	Заключительные положения	стр.12

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика ЗАО «Владбизнесбанк» в области профессиональной этики (далее - Политика) является актом саморегулирования деятельности ЗАО «Владбизнесбанк» (далее - Банк) на основе норм деловой этики и содержит свод этических норм и правил служебного поведения работников Банка в процессе профессиональной деятельности Банка.

1.2. Определения и понятия:

- *Профессиональная деятельность Банка* составляет комплекс гражданско - правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и местного самоуправления, регулирующими и надзорными органами, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, а также с акционерами и работниками самого Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своих уставных задач.

- *Работник банка* – любое физическое лицо, заключившее с Банком трудовой договор или иной гражданско – правовой договор, предусматривающий за плату личное выполнение определенной функции (работы по определенной специальности, квалификации или должности), включая членов Правления, а также члены Наблюдательного Совета Банка.

- *Корпоративная этика* это система норм нравственного поведения работников банка при выполнении ими своих обязанностей по отношению друг к другу, к партнерам, клиентам, третьим лицам.

- *Принцип этики* - правило деятельности в системе норм нравственного поведения субъектов корпоративной этики при выполнении ими своих обязанностей.

- *Норма этики* – принятый способ нравственного поведения субъектов корпоративной этики при выполнении ими своих обязанностей.

- *Правило поведения* – рекомендация, устанавливающая механизм действий, включая рассмотрение возможных альтернатив с целью выбора наилучшего из возможных способов поведения, направленного на получение наибольшего общего положительного результата.

1.3. Банк осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательства Российской Федерации, внутренними документами, обычаями делового оборота, руководствуется принципами корпоративной и деловой этики, соответствующими стандартам российской и международной практики ведения бизнеса. Политика Банка предусматривает осуществление его профессиональной деятельности не только в рамках нормативных требований, но и в границах этических норм и профессиональных стандартов.

1.4. Задачами настоящей Политики являются:

- закрепление корпоративных ценностей Банка;
- обеспечение осознания работниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка за выполнение своих должностных обязанностей;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, регулирующими и надзорными

органами, конкурентами и работниками Банка;
- защита интересов акционеров, деловых партнеров и работников Банка.

1.5. Целями настоящей Политики являются:

- объединение усилий работников в достижении высокого качества профессиональной деятельности Банка;
- демонстрация приверженности Банка высоким стандартам этического поведения;
- повышение уровня этики на основе принципов, стандартов, норм и правил поведения, которым рекомендуется следовать работникам Банка.

1.6. Отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся на принципах: добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, справедливого отношения, приоритетности интересов клиентов, контрагентов, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, соблюдения коммерческой и банковской тайны и обеспечения безопасности.

1.7. Ответственность за соблюдение принципов лежит на каждом сотруднике Банка.

1.8. Настоящая Политика является единой для всех работников Банка независимо от уровня занимаемой ими должности и распространяется на любые деяния (действие и бездействие) руководителей, членов Наблюдательного Совета, членов Правления и акционеров банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач банка, а также устанавливает этические нормы поведения как внутри банка, так и во внешней среде.

2. Общие этические принципы и нормы Банка при взаимоотношениях с работниками, клиентами, контрагентами и третьими лицами

2.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляют на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;
- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;
- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;
- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;
- честной конкуренции, противодействия недобросовестным участникам рынка финансовых услуг;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям

в сфере банковского дела;

- отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- минимизации вредного воздействия на окружающую среду.

2.2. В своей деятельности Банк исключает:

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

3. Специальные этические принципы и нормы

3.1. Взаимодействие с клиентами.

Клиенты составляют основу банковского бизнеса, от максимального удовлетворения их потребностей зависит успех деятельности Банка. Банк стремится к высоким стандартам обслуживания, защищает интересы каждого клиента. Потребности клиента – основной закон для Банка и его работников, единственное исключение из этого правила – противоречие требований клиента действующему законодательству и правилам, регламентирующим банковскую деятельность.

Банк заинтересован в установлении долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами и всемерно способствует их развитию. Банк стремится к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставлению им полной и достоверной информации о своих услугах и продуктах.

Уважая интересы клиентов, Банк стремится к минимизации любых рисков, главное для Банка — доверие клиентов и деловых партнеров.

Банк постоянно работает над совершенствованием системы обслуживания клиентов, стремится к расширению возможностей клиентов и созданию максимально удобных для них условий обслуживания.

В отношениях с клиентами Банк принимает на себя следующие обязательства:

а) При оказании банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для Банка высокой степени юридического и экономического рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных выданной Банку лицензией;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

б) По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключающую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;
- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством РФ;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

в) По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- сохранять тайну операций клиентов, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством РФ;
- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

г) По рассмотрению жалоб и претензий:

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

претензий;

- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой банка;
- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

3.2. Взаимодействие с акционерами.

Банк несет ответственность перед акционерами.

Цель Банка – максимизация стоимости Банка и получаемой прибыли, Банк принимает на себя обязательство развивать и совершенствовать бизнес во имя достижения этой цели.

Постоянно улучшая эффективность своей работы, Банк создает благоприятные условия для дополнительных инвестиций. Банк стремится соответствовать ожиданиям собственников, придает большое значение доверию с их стороны и делает все возможное для его укрепления.

В отношениях с акционерами Банк принимает на себя следующие обязательства:

- неукоснительно соблюдать и защищать интересы акционеров;
- уважать и обеспечивать равные права всех акционеров, в том числе на реальное участие акционеров в управлении делами Банка в соответствии с законодательством РФ;
- не допускать ущемления прав и законных интересов акционеров;
- гарантировать стремление Банка к максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка;
- обеспечивать профессиональный и качественный менеджмент, чтобы гарантировать справедливую и конкурентоспособную прибыль на капитал акционеров;
- создавать условия для своевременного и беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством РФ и внутренними документами Банка.

3.3. Взаимодействие с работниками.

Банк рассматривает персонал как ключевой, универсальный, стратегический ресурс, способный обеспечить Банку достижение поставленных целей, создание и развитие долгосрочных конкурентных преимуществ и достижение устойчивых позиций на рынке.

Банк ценит работников за компетентность и профессионализм, знания и опыт, талант, инициативность и нацеленность на успех, корпоративную сплоченность и динамичность, порядочность и дисциплинированность. Именно эти качества работников обеспечивают стабильное положение Банка на рынке банковских услуг, развитие его технологического, кадрового и инновационного потенциала.

Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств. Всеми своими действиями работники Банка должны показывать и подтверждать свое уважение друг к другу и тому вкладу, который каждый вносит в общее дело. Работники Банка призваны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении. Уважая чувство собственного

достоинства друг друга, работники Банка не позволяют себе грубость и хамство, какой бы критичной ни была ситуация, воздерживаются от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера, грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение. Нарушение моральных и деловых норм поведения является нетерпимым.

В отношениях с работниками Банк принимает на себя следующие обязательства:

- при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе, исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам (пол, возраст, ограниченные физические возможности и др.);
- принимать меры к созданию условий труда, способствующих профессиональному росту работника, охране его здоровья и повышению социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- повышать личную заинтересованность работников в состоянии дел Банка, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления, а также путем мотивации работников; при этом Банк ожидает от каждого работника максимальной самоотдачи и осмотрительной инициативы при решении рабочих задач;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством РФ и трудовыми договорами;
- уважать права работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству РФ.

3.4. Взаимодействие с органами государственной власти, местного самоуправления, регулирующими и надзорными органами.

Банк находится в постоянном взаимодействии с государственными органами, осуществляющими контроль различных сторон деятельности Банка. В рамках указанного взаимодействия Банк считает недопустимым применение неправомερных способов оказания влияния на принятие административных решений. Вручение денежных вознаграждений или подарков со стороны работников Банка какому-либо должностному лицу с целью принуждения его к поступкам, хотя и совершаемым им в пределах своих официальных полномочий, но влияющим на действия или решения государственных органов, строго запрещено.

В отношениях с органами государственной власти Банк принимает на себя следующие обязательства:

- полно и своевременно исполнять требование государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства РФ;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решение государственных, в том числе регулирующих, надзорных, судебных органов;
- строить свои отношения с представителями государственных органов на условиях открытости, прозрачности, равноправия и сотрудничества.

4. Деловая репутация

4.1. Высокая деловая репутация Банка складывалась в результате усилий и совместного труда всех работников в течение всей истории существования Банка. Банк уделяет большое внимание тому, какое мнение складывается о нем за его пределами.

Внешние ценности – это безупречная деловая репутация, хорошо узнаваемый бренд, знание специфики бизнеса и потребностей клиентов, оперативное решение их финансовых вопросов и индивидуальный подход.

4.2. Деловая репутация – это актив Банка, способствующий его дальнейшему развитию.

Высокая деловая репутация поддерживается поведением всех работников. Банк считает не соответствующими корпоративной этике негативные суждения, высказывания, которые могут нанести ущерб имиджу Банка, выражаемые в любой форме работниками за пределами Банка, включая социальные сети.

4.3. Банк стремится к созданию атмосферы взаимного уважения, в которой нет места притеснениям и непрофессиональному поведению. Политика уважения и ответственности способствует борьбе с недопустимым поведением на рабочем месте.

Работники Банка должны избегать действий и высказываний, которые могут кому-либо показаться унижительными, оскорбительными или устрашающими. Невинные на первый взгляд поступки могут сделать психологическую обстановку некомфортной, поэтому каждый должен внимательно следить за своим поведением и оценивать его возможное влияние на окружающих.

4.4. Каждое принимаемое решение и каждое действие должны быть продиктованы строгими принципами деловой этики и профессиональной честности, что способствует созданию безопасной, надежной рабочей среды, сплоченности коллектива и, в итоге, корпоративной культуры, благодаря которой каждый может добиться успеха.

4.5. Руководители должны соответствовать высоким ожиданиям, демонстрировать образцовое поведение, предоставлять сотрудникам все ресурсы, необходимые для соблюдения этических принципов в работе, поддерживать диалог и реагировать на любые сложные ситуации.

4.6. Банк стремится не допускать коррупционных действий со стороны работников Банка, создавать и развивать эффективный механизм по предотвращению коррупционных действий на основе требований законодательства и лучших практик. Работники банка должны быть осведомлены о наиболее рискованных с точки зрения коррупционных действий областях деятельности Банка.

4.7. Банк развивает механизмы противодействия получению/даче выплат и подарков, которые могут быть расценены как сделанные в целях решения бизнес задач. В Банке считается неприемлемым осуществление представительских расходов, дарение/получение подарков, если такие расходы или подарки оказывают прямое или косвенное воздействие на принятие решений должностными лицами и/или лицами, связанными с государством.

4.8. Банк обеспечивает прозрачный механизм закупок, расходования денежных средств, финансирования благотворительности и взаимодействия с контрагентами.

4.9. Банк дорожит своей деловой репутацией. Внешний вид работника является частью корпоративной культуры, и он должен соответствовать стандартам профессиональной этики Банка. Правление Банка устанавливает правила и рекомендации к внешнему виду работников Банка.

5. Ответственность работников

Работник несет личную ответственность за достижение целей Банка, подразделения, выполнение поставленных задач в соответствии с уровнем профессиональной компетентности и делегированных полномочий.

Работник несет ответственность за качество выполненной им работы: корректность, грамотность и практическую применимость составленных документов; точное исполнение договорных обязательств.

Работник несет личную ответственность за поддержание рабочей обстановки и благоприятного психологического климата в коллективе. В общении работники стремятся быть конструктивными, доброжелательными и ориентированными на решение задач, а не на выяснение личных отношений.

Работник несет личную ответственность перед руководством и коллегами за нанесение любого ущерба Банку не только своими действиями, но и бездействием.

Работник несет ответственность за бережное и рациональное использование имущества Банка исключительно для достижения поставленных рабочих целей и исполнения должностных обязанностей, за сохранность имущества Банка и поддержание его работоспособности.

Работник несет ответственность за эффективное использование своего рабочего времени. В рабочее время в Банке не принято заниматься личными делами, отвлекать коллег от работы посторонними разговорами, вести неслужебные телефонные переговоры, использовать Интернет в личных целях.

Внешний вид работника должен соответствовать имиджу Банка как серьезного, надежного и респектабельного финансового института. Руководители подразделений и работники, работающие с клиентами, носят униформу либо придерживаются «офисного стиля» в одежде.

Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны других Работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.

В своей деятельности работник руководствуется внутренними документами Банка, направленными на предотвращение коррупции и взяточничества. Работник Банка ни при каких обстоятельствах не допускает совершения, а также возникновения оснований для совершения коррупционных или связанных со взяточничеством правонарушений.

В своей деятельности работники руководствуются внутренними документами Банка, направленными на предотвращение и урегулирование конфликта интересов. Работники Банка не должны заниматься деятельностью, которая приведет к конфликту с интересами Банка или может рассматриваться как такой конфликт. Также работники не должны быть вовлеченными прямо или косвенно, через члена семьи и/или других родственников, действующих от его или ее имени, в такого рода деятельность. Работник не предоставляет (напрямую или косвенно) предпочтений и преимуществ клиентам, контрагентам, деловым партнерам, представителям органов власти, иным третьим лицам.

Работник незамедлительно информирует своего непосредственного руководителя в

случае если работнику стало известно о невозможности (реальной/потенциальной) исполнения обязательств перед Банком со стороны клиента, контрагента, делового партнера, иного третьего лица.

Работник обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя о планируемых или осуществляемых умышленных действиях со стороны работников и клиентов Банка, нарушающих законодательство Российской Федерации, положения настоящей Политики или иных внутренних документов Банка.

Сложность положений и нормативных актов, регламентирующих деятельность Банка, не отменяет требований к их неукоснительному соблюдению. В случае затруднений при трактовке тех или иных нормативных актов следует обращаться в профильное подразделение. Каждый работник Банка обязан определить для себя, какие из законов, нормативных актов и других документов непосредственно относятся к его участку работы и обеспечить полное их соблюдение в своей деятельности.

Работник внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.

6. Исполнение Политики

6.1. Положения настоящей Политики распространяются на всех работников Банка независимо от должности, статуса и срока их работы в Банке. При приеме на работу в Банк работники должны быть ознакомлены с положениями Политики.

6.2. В своей профессиональной деятельности работники должны соблюдать все нормы и правила, установленные Банком. Нарушение норм Политики может привести к снижению эффективности, угрозе возникновения репутационных, имиджевых рисков и возникновению убытков у Банка, что прямо отразится на благополучии всех его работников. Нарушение требований Политики может являться основанием для применения к работникам мер дисциплинарного характера в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Работники Банка несут ответственность за соблюдение всех положений настоящей Политики, при необходимости инициируют её изменения. Руководители подразделений обязаны контролировать соблюдение работниками этических норм, требований настоящей Политики.

6.4. Если у работника есть вопросы по применению норм и правил настоящей Политики или он не уверен в соответствии своих действий/решений, а также действий, бездействия или предложений других работников, контрагентов или иных лиц, которые взаимодействуют с Банком, требованиям Политики, он может обратиться за консультацией к своему непосредственному руководителю или в Правление Банка.

6.5. В случае, если работник ведет себя неэтично, коллеги должны предупредить его об этом, указав какой принцип Политики он нарушает. Все спорные вопросы необходимо решать с непосредственным руководителем, а в случае невозможности урегулировать их на этом уровне обращаться в Правление Банка.

6.6. Банк гарантирует, что представленная работником информация ни в коем случае не будет использована против него, а его обращение останется конфиденциальным. Работник подлежит своевременному информированию о решении по поводу его

обращения.

6.7. Все официальные лица и работники Банка должны всемерно содействовать расследованию этических нарушений, предоставлять материалы и документы, необходимые для проверки обстоятельств этического нарушения.

6.8. Любое преследование работника, который по доброй воле заявил о нарушении принципов профессиональной этики, квалифицируется как отдельное нарушение настоящей Политики.

7. Основания и порядок применения мер ответственности за нарушение Политики

7.1. Действия работника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Политики, должны быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащим репутацию Банка и являются основанием для применения мер ответственности.

7.2. Основанием для привлечения работника Банка к ответственности является установление в его деяниях признаков виновного нарушения одного или нескольких положений настоящей Политики.

7.3. За несоблюдение Политики к работникам Банка могут применяться меры ответственности, предусмотренные действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

7.4. Контроль соблюдения работниками положений настоящей Политики осуществляется их непосредственным начальником.

7.5. Установление оснований для привлечения работников Банка к ответственности за нарушение положений Политики, определение и применение мер ответственности обеспечивает Правление Банка.

8. Заключительные положения

Настоящая Политика вступает в силу со дня утверждения уполномоченным органом, и отменяет ранее принятое «Положение о соблюдении принципов профессиональной этики», утвержденное Правлением банка 26.02.2007 года (протокол №5).

Настоящая Политика может пересматриваться и совершенствоваться в случае изменения законодательства РФ и с учетом новых тенденций в российской практике корпоративного поведения.

Настоящая Политика доводится до сведения всех работников Банка под роспись.