

ОДОБРЕНО

Решением Правления
ООО «АТБ» Банк
Протокол от «20» сентября 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета директоров
ООО «АТБ» Банк
Протокол от «21» сентября 2023 г.



Никитин А.М.

**Кодекс
профессиональной этики
ООО «АТБ» Банк**

Москва,
2023

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Общие этические принципы и нормы банковского дела.....	4
3. Специальные этические принципы и нормы банковского дела...5	
4. Взаимоотношения Банка со своими работниками.....	7
5. Защита Банка и его участников, клиентов, деловых партнеров и работников.....	9
6. Контроль соблюдения принципов профессиональной этики.....	9
7. Ответственность за несоблюдение положений Кодекса.....	10
8. Заключительные положения.....	10

1. Общие положения

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики ООО «АТБ» Банк (далее - Кодекс) разработан исходя из правил и стандартов делового поведения, основан на ценностях и принципах банковского дела в целях улучшения деловой репутации Банка, повышения эффективности, качества и культуры обслуживания клиентов и потребителей финансовых услуг.

1.2. Настоящий Кодекс является одним из основополагающих внутренних нормативных документов ООО «АТБ» Банк (далее - Банк), определяющих миссию и ценности Банка, высокие стандарты ведения бизнеса и поведения работников Банка при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.

1.3. В настоящем Кодексе определены этические принципы и нормы, которыми Банк намерен руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности и принятие которых на взаимной основе Банк ожидает от клиентов, деловых партнеров, поставщиков и контрагентов.

1.4. Профессиональная деятельность Банка для целей Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, государственными органами власти и управления, деловыми партнёрами, в том числе другими кредитными организациями, ассоциациями, а также с участниками и работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своих уставных задач.

1.5. Выполнение Банком и его работниками положений Кодекса служит дополнительной гарантией высокого профессионализма и надёжности Банка, соответствия его деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.6. Действие Кодекса распространяется на любые деяния (действия и/или бездействие) руководителей, работников и участников Банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач Банка.

1.7. В целях настоящего Кодекса используются следующие понятия:

Должностные лица – лица, занимающие должности в органах управления Банка (Председатель Совета директоров и члены Совета директоров, Председатель Правления и члены Правления, а также руководители структурных подразделений Банка).

Клиент – физическое или юридическое лицо, которому Банком оказываются услуги в процессе осуществления банковской деятельности.

Конфиденциальная информация – информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, и внутренними документами Банка.

Потребитель финансовых услуг - физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому Банком оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Работники – лица, состоящие с Банком в трудовых отношениях на основании трудового договора либо в гражданско-правовых отношениях на основании договоров гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности, осуществляемой Банком в соответствии с его Уставом.

Служебная информация – любая не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении должностных лиц и работников Банка в силу их служебных (должностных) обязанностей.

Финансовые услуги – банковские операции, право совершения которых принадлежит Банку на основании банковской лицензии в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», а также продукты третьих лиц, предоставляемые на агентской, комиссионной и иной договорной основе.

2. Общие этические принципы и нормы банковского дела

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

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед физическими 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, участия в работе ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и/или его отдельных членов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;
- противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком;
- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников финансового рынка и 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;
- нулевой толерантности к недобросовестным практикам продаж банковских продуктов, услуг и сервисов;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- соблюдения антикоррупционных мер в целях противодействия коррупции;
- предотвращения любых видов конфликтов интересов;
- добровольного следования во внутренней деятельности Банка принципам экологического управления (включая энерго- и ресурсосбережение);
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

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;
- причинение ущерба собственной деловой репутации;
- участие в незаконных и/или безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов Банка и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и/или безнравственных способов ведения банковского дела;
- предоставление клиентам и деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;

- использование незаконных и/или безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- оказание финансовой, моральной и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

3. Специальные этические принципы и нормы банковского дела

3.1. Отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся Банком 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, обеспечения безопасности.

3.2. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

3.2.1. При оказании банковских услуг:

- действовать в своей деятельности с клиентами уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиентов;
- предоставлять полную, понятную и достоверную информацию о продуктах, сервисах и услугах и связанных с ними рисках;
- обеспечивать поддержку и информационное сопровождение клиентов на всех этапах продвижения, приобретения и использования банковского продукта;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных, кассовых и кредитных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;
- работники не должны покидать рабочее место без уважительной причины. При отсутствии специалиста на рабочем месте клиента должен принять другой работник подразделения;
- правильно применять тарифы Банка (взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности);
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства Российской Федерации и установленным внутренними нормативными документами правилам в соответствии с регулируемыми их профессиональными этическими нормами;
- постоянно совершенствовать технологические процессы и предоставлять услуги, отвечающие современным информационным технологиям;
- обеспечивать доступность своих услуг для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и лиц пожилого возраста.

3.2.2 При информационном обеспечении:

- предоставлять информацию в соответствии с требованиями Банка России, действующим законодательством Российской Федерации и Информационной политикой Банка;

- 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 по своей инициативе публикуемую отчетность, балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Информационной политикой Банка;
- информировать клиентов об услугах, предоставляемых Банком, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы клиентов, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка;
- размещать и систематически обновлять информацию о Банке на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.2.3. При обеспечении конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в Банке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными документами и на основании письменного обязательства о неразглашении банковской и коммерческой тайны, данного при приеме на работу в Банк;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- сохранять тайну операций клиентов, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и/или использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

3.2.4. При рассмотрении жалоб и претензий:

- внимательно относиться к обращениям клиентов: замечаниям, предложениям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;
- при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с деятельностью Банка;
- своевременно рассматривать претензии и жалобы клиентов, принимать необходимые и действенные меры по устранению допущенных нарушений и/или недостатков;
- строго контролировать работу с жалобами и претензиями клиентов, по их рассмотрению, подготовке и направлению ответов, не допускать случаев оставления претензии и/или жалобы клиента без ответа/внимания.

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

- обеспечивать равные права на реальное участие участников в управлении делами Банка в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников, независимо от величины доли, принадлежащей им;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа участников к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Кодексом корпоративного управления Банка.

3.4. Банк в отношениях с деловыми партнерами считает себя обязанным:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии;

- руководствоваться принципом обязательного и добросовестного исполнения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять свои обязательства, а также вступившие в силу судебные решения в случае возникновения споров;
- доброжелательно относиться к деловым партнерам, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

3.5. Банк в отношениях с органами государственной власти и управления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства на основе строгого соблюдения норм и требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, установленных действующим законодательством Российской Федерации;
- не допускать использования противозаконных и/или безнравственных способов и/или средств влияния на решения государственных и/или судебных органов;
- предавать гласности факты незаконных или безнравственных требований или действий государственных органов и/или их должностных лиц, активно противодействовать им с использованием юридических процедур и/или возможностей средств массовой информации.

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

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- принимать меры к созданию условий труда, способствующих творческому росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- повышать личную заинтересованность работников в состоянии дел Банка, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- ставить во главу угла профессиональный уровень работника, содействовать его росту;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами;
- уважать право работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству.

3.7. Работники Банка в процессе коммуникаций стремятся найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с партнером или клиентом.

4. Взаимоотношения Банка со своими работниками

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

4.2. Повышение ответственности и самостоятельности на основе внедрения стандартов профессиональной подготовки Банк рассматривает как существенный фактор мотивации персонала.

4.3. Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки, реализовывать на практике возможность карьерного роста, иметь справедливую оплату труда, соответствующую качеству работы и уровню ответственности, получать все льготы и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством и действующими в Банке социальными программами.

4.4. Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.5. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников.

4.6. Банк отрицательно относится к участию своих работников в предпринимательской деятельности.

4.7. Работники Банка не допускают возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.

4.8. Работники Банка фиксируют, учитывают и хранят служебную информацию в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, внутренними документами 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.

4.9. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Работники Банка при выполнении своих обязанностей уделяют особое внимание оценке возможных рисков. Работники Банка информируют непосредственного руководителя о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

4.10. Работники Банка не используют оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях.

4.11. Банк строит свои взаимоотношения с работниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников в соответствии с действующим трудовым законодательством.

4.11.1. В качестве обеспечения этих принципов, Банк требует от работников:

- выполнять правила внутреннего трудового распорядка, соблюдать порядок подчиненности и правила субординации;
- четко знать и соблюдать должностную инструкцию, честно, добросовестно и качественно выполнять свои должностные обязанности;
- в отношениях с клиентами быть корректными, внимательными, терпеливыми; обращаться за помощью к непосредственному руководителю (в случае невозможности разрешения возникших вопросов своими силами), не оставляя без внимания любую просьбу клиента;
- поддерживать ровные деловые отношения с коллегами на основе взаимоуважения и взаимопомощи, направлять свои усилия на повышение престижа Банка, улучшение его работы и роста количественных и качественных показателей, проявлять разумную инициативу;
- не разглашать банковскую и коммерческую тайны, а также конфиденциальной информации, ставшие им известными при выполнении своих должностных обязанностей;
- постоянно совершенствовать свои опыт и знания, повышать свой профессиональный уровень;

– придерживаться общепринятых стандартов и норм делового общения, в том числе соблюдать правила делового этикета в одежде, причёске и иных атрибутах внешнего вида.

4.12. Банк осознает свою ответственность перед работниками и гарантирует соблюдение норм трудового законодательства и положений настоящего раздела Кодекса.

5. Защита Банка и его участников, клиентов, деловых партнеров и работников

5.1. Обеспечение безопасности Банка, его участников, клиентов, деловых партнеров и работников является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк прилагает все возможные усилия для защиты прав участников, деловых партнеров, клиентов и работников Банка.

5.2. Работники Банка обязаны заботиться о сохранности материальных ценностей Банка, информационной целостности и надежности информационных ресурсов Банка.

5.3. Банк предпринимает эффективные организационно-технологические меры для защиты данных, контролируемые специальным подразделением, к компетенции которого относятся вопросы обеспечения информационной безопасности. При этом каждый работник Банка должен следовать правилам для предупреждения киберрисков и обеспечения информационной безопасности.

5.3. Работники Банка активно участвуют 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 участников, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

5.4. Работники Банка принимают участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.

5.5. Работники Банка не осуществляют деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

5.6. Работники Банка исключают любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, клиентам, деловым партнерам.

5.7. Работники Банка обязаны незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения Банка о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международно-признанных стандартов ведения бизнеса, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса и иных внутренних документов Банка.

6. Контроль соблюдения принципов профессиональной этики

6.1. Контроль соблюдения работниками Банка положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений Банка.

6.2. О фактах нарушений настоящего Кодекса руководители структурных подразделений, работники Банка обязаны сообщать своему непосредственному руководителю и (или) Председателю Правления Банка.

Участники Банка, члены Совета директоров, Председатель Правления и члены Правления сообщают о фактах нарушений настоящего Кодекса Председателю Совета директоров, а иные заинтересованные лица – Председателю Правления Банка.

6.3. В случае необходимости для проверки фактов нарушений по соблюдению должностными лицами и работниками Банка принципов профессиональной этики Служба

внутреннего контроля организует проверочные мероприятия. Результаты проведенных мероприятий отражаются и рассматриваются органами управления Банка в рамках Отчета СВК, формируемого соответствии с Положением о Службе внутреннего контроля.

6.4. Вопросы соблюдения работниками Банка положений настоящего Кодекса, соответствие положений настоящего Кодекса законодательству Российской Федерации, мировой и российской практикам корпоративного поведения рассматриваются Советом директоров по мере необходимости.

7. Ответственность за несоблюдение положений Кодекса

7.1. Кодекс является обязательным для соблюдения всеми работниками Банка.

7.2. Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью работников Банка. Каждый работник Банка в своей работе должен руководствоваться положениями и принципами настоящего Кодекса. Действия, а также бездействие работника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащие репутацию Банка, и являются основанием для привлечения работника к ответственности.

7.3. За неисполнение требований настоящего Кодекса работники Банка в установленном порядке могут привлекаться к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Председатель Правления и члены Совета директоров Банка несут сквозную ответственность за соблюдение норм настоящего Кодекса.

7.5. Соблюдение работниками принципов и норм настоящего Кодекса учитывается при оценке результатов деятельности, в том числе и при принятии решения о поощрениях, мотивациях, карьерных назначениях.

8. Заключительные положения

8.1. Кодекс профессиональной этики Банка утверждается Советом директоров Банка и вступает в действие начиная с даты его утверждения.

8.2. Банк будет совершенствовать Кодекс, внося в него вновь формулируемые корпоративной практикой стандарты этических норм банковского дела с учётом требований мировой практики, потребностей рынка, инвесторов и партнёров Банка, руководствуясь интересами участников, клиентов и работников Банка.

8.3. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации положения настоящего Кодекса вступают с ними в противоречие, необходимо в этой части руководствоваться, соответственно, законодательством Российской Федерации.

8.4. В целях следования положениям настоящего Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений настоящего Кодекса в практику работы, Кодекс в виде отдельного документа предоставляется всем участникам и доводится до сведения должностных лиц и работников Банка.

8.5. Текст настоящего Кодекса может размещаться на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в целях доведения до сведения кредиторов, вкладчиков, иных заинтересованных лиц.

Прошито, пронумеровано, скреплено подписью и
оттиском печати

Десять (10) листов

Председатель Совета директоров

000 «АТБ» Банк

000 "АТБ"

Банк

А.М. Никитин

"Ак21 Банк
сентября

2023 г.

ЛТД

