

УТВЕРЖДЕНО
Решением Совета директоров
ООО «Промсельхозбанк»
Протокол №б/н от 20.01.2014
Председатель Совета директоров

_____ / В.Ю. Ситников /

**КОДЕКС
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
ООО «Промсельхозбанк»**

2014 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящий документ является внутренним нормативным документом Банка, определяет миссию и корпоративные ценности Банка, принципы профессиональной этики и этические нормы делового общения во взаимоотношениях между Работниками Банка и отношениях Работников Банка с Клиентами Банка, деловыми партнерами Банка, государственными органами, с представителями общества.

1.2. Целью Кодекса профессиональной этики (далее – «Кодекс») является определение стандартов деятельности ООО «Промсельхозбанк» (далее – «Банк») и поведение его работников, направленных на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для клиентов, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности Банка, филиалов и структурных подразделений.

1.3. Выполнение Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надежности Банка.

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

1.5. Соблюдение Кодекса профессиональной этики является частью формирования корпоративного духа и корпоративной этики сотрудников Банка.

1.6. Ответственность за соблюдение Кодекса лежит лично на каждом сотруднике Банка.

2. Сфера применения Кодекса

2.1. Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, обычаев делового оборота.

2.2 Настоящий Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления и Совет директоров Банка.

2.3. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и Работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

2.4. Положения настоящего Кодекса изменяются и дополняются по решению Совета директоров Банка в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Российской Федерации, обычаями делового оборота. Положения настоящего Кодекса рекомендованы для соблюдения всеми сотрудниками Банка, филиалов и структурных подразделений.

3. Принципы профессиональной этики

3.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе следующих общих этических принципов и норм банковского дела:

- 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, всемерного повышения роли ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и его отдельных членов;
- 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;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

3.2. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- действия, направленные на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путём, и финансирование терроризма;
- 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, порочащих деловую репутацию клиентов Банка и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;
- предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- использование незаконных 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.

3.3. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным следовать следующим специальным этическим принципам и нормам банковского дела:

По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом 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 клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и данному Кодексу.

По информационному обеспечению:

- своевременно предоставлять информацию в соответствии с требованиями Центрального Банка, действующим законодательством РФ;
- 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, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном действующим 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 действующим законодательством РФ и внутренними документами Банка.

По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

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

По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, 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 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.

3.4. 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 и Кодексом корпоративного управления Банка;

3.5. Банк в отношениях с другими кредитными организациями считает себя обязанным:

- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Центрального Банка и действующего законодательства РФ;
- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии;
- 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.

3.6. Банк в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Банка России и действующего законодательства РФ;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов;
- предавать гласности факты незаконных или безнравственных требований или действий государственных органов и их должностных лиц, активно противодействовать им с использованием юридических процедур и (или) возможностей средств массовой информации.

3.7. 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.

4. Миссия Банка

4.1. Исходя из долгосрочных интересов российской экономики и требований рыночных отношений, миссией Банка является поддержка проектов предприятий малого и среднего бизнеса.

5. Корпоративные ценности Банка

5.1. Мы дорожим нашим добрым именем, которое заслужили за годы упорной работы. Наши клиенты знают: ООО «Промсельхозбанк» - это надежность и порядочность. Мы ценим такое отношение и понимаем, что доброе имя Банка-наш капитал. Мы уверены, что управление деньгами должно быть этичным, а сами деньги должны работать на созидательные цели.

5.2. Каждый человек заслуживает уважение. Самый важный ресурс, который есть в Банке – это его сотрудники.

5.3. Каждый клиент имеет право на максимальное внимание со стороны сотрудников Банка и насколько возможно быстрое решение проблем в его деятельности, связанных с банковской сферой. Мы стремимся создавать долгосрочные отношения с клиентами Банка и делаем все необходимое для того, чтобы человек, пришедший в Банк, стал нашим постоянным клиентом и рекомендовал нас своим друзьям, знакомым, партнерам. Мы бережно относимся к доверию клиента и стремимся оправдать его.

5.4. Каждый сотрудник на своем участке работы должен стремиться к достижению совершенства во всех составляющих своей деятельности. В работе нет ничего, что можно было бы назвать мелочью и не требующего внимания.

5.5. Сотрудник Банка должен быть безупречен в соблюдении «правил игры», его слово ценней и надежней любых подписей, печатей и векселей. Сотрудник Банка должен быть абсолютно надежен в сохранности конфиденциальных сведений, доверенных ему третьими лицами и организациями, обязан воздерживаться от любых действий, наносящих ущерб кому-либо.

5.6. Законным средством борьбы за первенство может быть только честная конкуренция. Коммерческий успех, престиж, карьера не должны достигаться за счет ущемления чьих-либо прав и интересов, чьего-либо достоинства или благополучия.

6. Взаимоотношения Банка со своими сотрудниками

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

6.2. Банк не допускает по отношению к своим работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижения по службе.

6.3. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работника Банка. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия работника Банка.

6.4. Работник Банка обязан незамедлительно поставить в известность непосредственно руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.

6.5. Работник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба репутации, иным материальным нематериальным интересам банка.

6.6. Работник Банка должен быть честным с самим собой, со своими партнерами и конкурентами. Никакая выгода не стоит того, чтобы добиваться ее любой ценой. Работник Банка категорически воздерживается от участия в незаконном или безнравственном деле и предпринимает все возможное, чтобы не допустить его.

6.7. Работник Банка должен нести ответственность перед человеком и обществом, природой. Работник Банка не может идти на поводу личных и/или групповых интересов, если они вступают в противоречие с Законами общества, или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях.

6.8. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, Работник Банка демонстрирует надежность и обязательность. Работнику Банка выгодно быть надежным, честным и верным своему слову, так как он настроен не на получение сомнительной выгоды, а на долгосрочное сотрудничество. Работник Банка, прежде всего, заботится о своей деловой репутации.

6.9. Работник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемый для обеих сторон - компромисс с тем, чтобы сохранить благожелательные деловые отношения с партнером или клиентом.

7. Корпоративный стиль

7.1. Каждый работник Банка должен понимать, что специфика деятельности Банка предъявляет особые требования к внешнему виду работника Банка. Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

7.2. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения должен быть вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник Банка должен проявлять терпимость к фактам некорректного с ним общения клиентов Банка, деловых партнеров Банка и иных лиц.

7.3. Работник Банка должен неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину. В случае нарушения работником трудовой дисциплины, он должен поставить в известность своего непосредственного начальника. Работник Банка должен свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

7.4. Работник Банка обязаны соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка и принятым правилам делового этикета. Внешний вид сотрудников не должен быть вызывающим и небрежным. Несоблюдение сотрудниками Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины.

8. Правила поведения сотрудника Банка с партнерами и клиентами.

Принципы профессиональной этики и этические нормы делового общения Работников Банка с клиентами Банка, деловыми партнерами Банка, государственными органами, конкурентами Банка, представителями общественности основаны на корпоративных ценностях Банка, уважении и соблюдении норм международного права, законодательства Российской Федерации и направлены на повышение капитализации, финансовой стабильности и эффективности Банка

8.1. Наши отношения с клиентами Банка, деловыми партнерами Банка, конкурентами Банка. Все наши отношения с клиентами Банка, деловыми партнерами Банка и конкурентами Банка строятся на основе принципов партнерства и взаимного уважения. Честное ведение дел—это основа всех наших сделок и отношений. В частности:

8.1.1. Мы выполняем свои обязательства и ожидаем выполнения обязательств от клиентов Банка и деловых партнеров Банка.

8.1.2. Мы заинтересованы в устойчивом развитии бизнеса Банка и бизнеса клиентов Банка, деловых партнеров Банка.

8.1.3. Мы стремимся к долгосрочному и взаимовыгодному сотрудничеству и считаем, что отношения с клиентами Банка и деловыми партнерами Банка, основанные на уважении, доверии, честности и справедливости, первостепенны для нашего успеха.

8.1.4. Мы ориентируемся на потребности клиентов Банка, гарантируем высокое качество обслуживания клиентов Банка в каждом офисе Банка и в каждой из сфер деятельности Банка.

8.1.5. Вежливость и доброжелательность—визитная карточка нашего Банка.

Клиент Банка или его представитель, обратившийся к любому Работнику Банка за консультацией или помощью, должен чувствовать, что в этот момент— он главный человек для Банка.

8.1.6. Мы точно и четко работаем с информацией, перепроверяем ее во избежание ошибок, а также для того, чтобы не вводить в заблуждение клиентов Банка или деловых партнеров Банка

8.1.7. Мы внимательны к клиенту Банка, уточняем его пожелания, задавая встречные вопросы и предлагая варианты решения.

8.1.8. Мы дорожим своей репутацией, поэтому принимаем взвешенные решения и отвечаем за свои слова.

8.1.9. Мы несем ответственность за информацию, доверенную нам клиентами Банка и деловыми партнерами Банка, а также за информацию об операциях, счетах и вкладах клиентов Банка и деловых партнеров Банка. Любая доверенная нам информация не может быть передана в распоряжение третьих лиц, если только раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8.1.10. Мы предполагаем, что клиенты Банка и деловые партнеры Банка также поддерживают высокие стандарты этики.

8.1.11. Мы придерживаемся принципов честной конкуренции. Мы не совершаем в целях получения и/или обеспечения конкурентных преимуществ Банка незаконные действия в любой форме, включая незаконное получение/предоставление денежных средств, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав. Мы не используем неэтичные или несправедливые способы воздействия на партнеров Банка или конкурентов Банка, равно как не прибегаем к угрозам их использования.

8.1.12. Мы обязуемся в полной мере соблюдать законодательство Российской Федерации в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Мы ведем бизнес с теми клиентами Банка и деловыми партнерами Банка, которые имеют положительную деловую репутацию и занимаются законной предпринимательской деятельностью.

8.1.13. Мы всегда предоставляем достоверную информацию о деятельности Банка внешним аудиторам, проводящим аудит Банка или оценку финансовых показателей деятельности Банка.

8.1.14. Мы не вправе проводить исследования и давать оценку клиенту Банка, деловому партнеру Банка от имени Банка, если это не связано с исполнением наших должностных обязанностей в Банке.

8.1.15. Мы с уважением относимся к клиентам Банка и деловым партнерам Банка, а также к их представителям, независимо от их возраста, трудоспособности, пола, гражданства, этнического происхождения, расы, религии или сексуальной ориентации и других факторов, не затрагивающих деловых интересов Банка

8.2. Наши отношения с государственными органами.

Мы стремимся к построению и поддержанию конструктивных и открытых, исключающих конфликт интересов, взаимоотношений с органами государственной власти, органами банковского регулирования и банковского надзора Российской Федерации:

8.2.1. Мы следуем всем законам и требованиям, применяемым к деятельности Банка.

8.2.2. Мы своевременно и в полном объеме исполняем свои обязательства по уплате налогов и сборов.

9. Использование ресурсов

Банк доверяет Работникам Банка и предоставляет им все необходимые для выполнения должностных обязанностей ресурсы. Использование Работниками Банка указанных ресурсов осуществляется рационально, для достижения поставленных Банком перед Работниками Банка целей исходя из следующего:

9.1. Мы бережно относимся к имуществу Банка.

9.2. Мы используем свое положение в Банке, информационные и сетевые ресурсы, оргтехнику, средства связи и иные ресурсы Банка исключительно в целях выполнения своих должностных обязанностей. Доступ к сети Интернет должен использоваться Работниками Банка только в рамках выполнения ими своих должностных обязанностей.

9.3. Мы стремимся рационально использовать свое рабочее время и время своих коллег, клиентов Банка и деловых партнеров Банка.

9.4. Работники Банка несут материальную ответственность за причиненный имуществу Банка ущерб, а также за нарушение порядка работы с конфиденциальной информацией, в том числе с информацией, составляющей банковскую и коммерческую тайну, включая информацию о клиентах Банка и деловых партнерах Банка.

9.5. Мы учитываем разницу между информацией, которая может обсуждаться исключительно с коллегами по работе, и информацией, которой можно поделиться с родными и близкими

10. Основания и порядок привлечения к ответственности за нарушения положений Кодекса.

10.1. Каждый сотрудник ООО «Промсельхозбанк» в своей работе должен руководствоваться Кодексом профессиональной этики ООО «Промсельхозбанк». Действия, а также бездействие, сотрудника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащими репутацию Банка и являются основанием для привлечения сотрудника к ответственности.

10.2. Основанием для привлечения сотрудника Банка к ответственности в соответствии с Кодексом является установление в его деяниях признаков виновного нарушения одного или нескольких положений Кодекса.

10.3. На сотрудника Банка, виновного в нарушении положений Кодекса, может быть возложена ответственность в виде:

- порицания;
- обязанности возмещать причиненный вред;
- обязанности принести извинения;

-предостережения;
-дисциплинарного взыскания в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

10.4. Контроль за соблюдением сотрудниками Банка положений Кодекса профессиональной этики ООО «Промсельхозбанк» осуществляется непосредственно начальниками структурных подразделений Банка (его филиала), Правлением Банка, Председателем Правления.

11. Заключительные положения.

11.1. Кодекс вступает в силу с даты утверждения его Советом директоров Банка.

11.2. Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения, по предложениям участников, Председателя Правления, членов Правления, членов Совета Директоров Банка. Указанные предложения направляются на имя Председателя Правления. Изменения и дополнения к Кодексу вступают в силу с момента утверждения их Советом директоров Банка.

11.3. Правление Банка на своих заседаниях рассматривает вопросы следования сотрудников Банка положениям Кодекса, соответствия их законодательству Российской Федерации, мировой и российской практике корпоративного поведения.

11.4. Текст Кодекса может быть размещен на сайте Банка в сети Интернет, а также в операционных залах Банка, филиалов и структурных подразделений в целях доведения до сведения кредиторов, вкладчиков, иных заинтересованных лиц.