

Коммерческий Банк «Кремлевский»  
(Общество с ограниченной ответственностью)  
(«Банк Кремлевский» ООО)

**КОДЕКС  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ  
«БАНК КРЕМЛЕВСКИЙ» ООО**

**Утверждено:**

**Советом «Банк Кремлевский» ООО**

**Протокол № 30/04-2019СБ от 30 апреля 2019 г.**

**Москва, 2019**

## **1. Общие положения.**

1.1. Кодекс профессиональной этики «Банк Кремлевский» ООО (далее по тексту Банк) является актом саморегулирования деятельности Банка на основе норм деловой этики и одновременно частью единой системы морально-этического и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации.

1.2. Выполнение Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надёжности Банка.

1.3. Профессиональная деятельность Банка составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и управления, деловыми партнёрами, в том числе другими кредитными организациями, а также с участниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своей деятельности.

1.4. Кодекс профессиональной этики является внутренним документом «Банк Кремлевский» ООО и регламентирует поведение сотрудников Банка в стандартных ситуациях во время внутренних и внешних коммуникаций в рабочее и нерабочее время.

1.5. Соблюдение Кодекса профессиональной этики является частью формирования корпоративного духа и корпоративной этики сотрудников «Банк Кремлевский» ООО.

## **2. Общие принципы профессиональной этики.**

2.1. Под принципами профессиональной этики понимаются правила (стандарты) осуществления

профессиональной деятельности, устанавливаемые для кредитных организаций, членов их органов управления и служащих в соответствии с законодательством, документами банковских союзов, ассоциаций и иных саморегулируемых организаций, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами (деловой этики).

2.2. В процессе своей деятельности «Банк Кремлевский» ООО руководствуется следующими принципами профессиональной этики:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надёжности 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 противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности, предания гласности фактов нарушений положений Кодекса в порядке, предусмотренном Кодексом;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2.3. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, 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, порочащих деловую репутацию клиентов 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;
- злоупотребление доминирующим положением на рынке банковских услуг;
- 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 «Банк Кремлевский» ООО.**

3.1. Сотрудник Банка должен нести ответственность перед человеком и обществом. Сотрудник 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.

3.2. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, сотрудник Банка демонстрирует надёжность и обязательность. Сотруднику Банка выгодно быть надёжным, честным и верным своему слову, так как он настроен не на получение сомнительной выгоды, а на долгосрочное сотрудничество. Сотрудник Банка, прежде всего, заботится о своей деловой репутации.

3.3. Сотрудник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон - компромисс с тем, чтобы сохранить благожелательные деловые отношения с партнёром или клиентом.

3.4. Сотрудники Банка в отношениях с клиентами считают себя обязанными:

1) 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;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предоставляемых Банком;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и Кодексу;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объёму, качеству и сложности.

## 2) 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, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством;
- 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.

## 3) 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;
- пресекать распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию Банка, его клиентов и других деловых партнеров;
- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

## 4) 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.

### 3.5. Банк в отношениях со своими участниками считает себя обязанным:

- обеспечивать равные права на реальное участие участников в управлении Банком в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов участников Банка;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для доступа участников к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством.

### 3.6. Банк при осуществлении своей деятельности считает себя обязанным:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии; не допускать необоснованной критики их деятельности;
- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства, а также исполнять акты судебных органов в случае возникновения споров;
- доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

3.7. 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;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
- 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.

3.8. 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;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами.

#### **4. Основания и порядок применения мер ответственности за нарушения положений Кодекса. Механизм контроля за соблюдением положений Кодекса.**

4.1. Каждый сотрудник «Банк Кремлевский» ООО в своей работе должен руководствоваться настоящим Кодексом профессиональной этики. Действия сотрудника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащими репутацию Банка и являются основанием для применения мер ответственности.

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

4.3. За нарушение положений Кодекса к сотрудникам Банка могут применяться следующие меры ответственности:

- предостережение;
- порицание;
- рекомендация принести извинения;
- возмещение причинённого вреда;
- привлечение работника, виновного в нарушении, к ответственности, предусмотренной трудовым законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за соблюдением сотрудниками Банка положений Кодекса профессиональной этики осуществляется непосредственно начальниками структурных подразделений Банка. Начальники структурных подразделений обязаны сообщать о фактах нарушений настоящего Кодекса Председателю Правления Банка.

4.5. Участники Банка, члены Совета Банка, Председатель Правления и члены Правления Банка сообщают о фактах нарушений Кодекса Председателю Совета Банка, а сотрудники Банка и иные заинтересованные лица - Председателю Правления Банка.

4.6. Установление оснований для привлечения сотрудников Банка к ответственности за нарушения положений Кодекса и применение мер ответственности осуществляют Председатель Правления, Правление или Совет Банка в пределах своей компетенции.

4.7. Для проверки соблюдения органами управления и служащими Банка принципов профессиональной этики Служба внутреннего контроля Банка организует проведение анонимных опросов служащих банка по вопросам профессиональной этики не реже, чем 1 раз в год. Результаты опроса представляются на заседание Правления Банка, а также Совету Банка при проведении оценки состояния корпоративного управления Банка.

## **5. Заключительные положения.**

5.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики вступает в силу с даты утверждения его Советом Банка.

5.2. Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения. Изменения и дополнения к Кодексу вступают в силу с момента утверждения их Советом Банка.

5.3. В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, Банк считает целесообразным:

- предоставление Кодекса в виде отдельного документа Правлению Банка, руководителям подразделений Банка;

- ознакомление всех сотрудников Банка с принципами профессиональной этики, предусмотренными настоящим Кодексом;

- рассмотрение Правлением Банка на своих заседаниях вопросов следования сотрудников Банка положениям Кодекса, соответствия их законодательству России, мировой и российской практике корпоративного поведения.

5.4. В целях доведения информации о применении в деятельности Банка принципов профессиональной этики до сведения кредиторов, вкладчиков, клиентов Банка, а также иных заинтересованных лиц, текст Кодекса профессиональной этики «Банк Кремлевский» ООО должен быть размещен на сайте Банка в сети Интернет.