

КОДЕКС
профессиональной этики и служебного
поведения сотрудников
АО БАНК НБС

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	<i>Цели и задачи Кодекса профессиональной этики и служебного поведения сотрудников.....</i>	3
2.	<i>Сфера применения Кодекса корпоративной этики.</i>	3
3.	<i>Миссия и Корпоративные ценности.</i>	3
4.	<i>Взаимоотношения Банка со своими Сотрудниками.</i>	5
5.	<i>Корпоративный стиль.</i>	6
6.	<i>Требования к рабочему месту сотрудника, непосредственно обслуживающего клиентов.....</i>	7
7.	<i>Правила взаимоотношений с клиентами Банка.....</i>	7
7.1.	<i>Общие правила.....</i>	7
7.2.	<i>Конфликтные ситуации.....</i>	9
7.3.	<i>Деловые встречи.....</i>	9
7.4.	<i>Телефонные звонки.....</i>	10
8.	<i>Взаимоотношения с конкурентами Банка.....</i>	10
9.	<i>Взаимоотношения между сотрудниками Банка.....</i>	11
10.	<i>Раскрытие информации.....</i>	11
11.	<i>Конфиденциальность информации.....</i>	11
12.	<i>Конфликт интересов.....</i>	12
13.	<i>Коррупционные действия и коммерческий подкуп.....</i>	12
14.	<i>Ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса.....</i>	12

1. Цели и задачи Кодекса профессиональной этики и служебного поведения сотрудников.

1.1. Целью Кодекса профессиональной этики и служебного поведения сотрудников (далее – Кодекс) является определение стандартов деятельности ЗАО НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК СБЕРЕЖЕНИЙ (далее – «Банк») и поведения его работников, направленных на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для клиентов, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности Банка.

1.2. Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление Корпоративных ценностей и Миссии Банка;
- обеспечение осознания Сотрудниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами, акционерами Банка и коллегами за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии Банка;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами и Сотрудниками Банка. Защита интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и Сотрудников Банка.

2. Сфера применения Кодекса корпоративной этики.

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

Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех сотрудников¹ Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Совета Директоров Банка, членов Правления Банка (далее – Сотрудник Банка).

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.

Каждое самостоятельное структурное подразделение Банка вправе детализировать во внутренних документах, согласованных со Службой внутреннего контроля, положения настоящего Кодекса применительно к сфере его деятельности.

3. Миссия и Корпоративные ценности.

Мы способствуем успеху наших клиентов в достижении задач в бизнесе и личной жизни путем представления им ряда финансовых и нефинансовых услуг, комплексно решающих проблемы клиентов.

¹ Сотрудником Банка является любое физическое лицо, заключившее с Банком трудовой договор или иной гражданско-правовой договор, предусматривающий за плату личное выполнение определенной функции, а также члены Правления и члены Совета Директоров Банка.

Миссия базируется на ценностях, имеющих ключевое значение для Банка:

Лояльный клиент

У каждого из нас есть свои клиенты – долгосрочные отношения с ними для нас важнее краткосрочной прибыли и узкокорпоративных интересов. Мы знаем наших клиентов и всегда готовы сделать больше, чем они ожидают. Мы умеем приятно удивлять! Быть нашим клиентом легко и приятно!

Деловое партнерство

Мы и каждый из нас – партнеры по бизнесу. Взаимные обязательства, построенные на принципах предпринимательства и взаимовыгоды. Каждый из нас понимает, что его доход зависит от достижений бизнеса. Партнерские отношения между подразделениями.

Честность и открытость

Мы делаем, то что обещаем. Обещаем то, что можем сделать. Мы открыты, честны и искренни друг с другом, с клиентами и партнерами. У нас нет двойных стандартов.

Доверие

Мы доверяем друг другу право принимать решения. Принимая решения, мы понимаем, что нам доверяют.

Командная работа

Мы добиваемся лучших результатов, работая вместе, и дополняя друг друга. Мы доверяем и уважаем друг друга. Мой личный вклад важен для успеха моей команды. Я успешен, если успешна моя команда.

Обучающаяся организация

Знания и новаторство – наше конкурентное преимущество. Мы открыты для самых нестандартных идей. Мы рискуем, делаем, учимся на ошибках, движемся вперед. Мы с радостью делимся знаниями и опытом и перенимаем их у других. Мы вдохновляем друг друга на дальнейшее развитие.

4. *Взаимоотношения Банка со своими Сотрудниками.*

Банк:

- строит отношения со своими сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
- прилагает все усилия для защиты прав акционеров, клиентов Банка и деловых партнеров и сотрудников Банка.
- не допускает по отношению к своим сотрудникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.
- принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Сотрудников Банка. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия Сотрудника Банка.
- с пониманием относится к участию своих сотрудников в общественной и предпринимательской деятельности, если иное не запрещено законом, нормативными актами Центрального Банка Российской Федерации, при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Банк, а также непосредственно на выполнение сотрудником Банка своих должностных обязанностей.
- поощряет развитие культуры управления рисками. Сотрудник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам. Сотрудник Банка информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии, возникновении новых или увеличении ранее выявленных рисков, которые могут повлечь потери для Банка, дочерних и зависимых структур. В Банке не применяются санкции за предоставление информации о рисках руководителям и профильным подразделениям. Соккрытие сотрудниками информации о рисках от профильных подразделений Банка недопустимо, т.к. не позволяет принять необходимые меры для минимизации рисков, определить их возможное влияние на деятельность Банка в сочетании с прочими факторами.

Сотрудник Банка:

- незамедлительно ставит в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.
- планирует и осуществляет свою работу в полном соответствии с действующим законодательством, нормативными актами Центрального Банка Российской Федерации, настоящим Кодексом, внутрибанковскими документами и указаниями своего непосредственного руководителя;
- не использует служебную информацию для заключения собственных сделок и не передает эту информацию третьим лицам;
- ведет и хранит все записи, журналы и файлы, содержащие служебную информацию, в полном соответствии с требованиями внутренних документов Банка;
- ведет коммерческую деятельность в нерабочее время (если сотрудник имеет свой бизнес) таким образом, чтобы она не могла отрицательно повлиять на имидж или прибыль Банка;
- избегает конфликта интересов, то есть ситуаций, когда личные интересы или амбиции сотрудника вступают в конфликт со служебными обязанностями этого сотрудника в Банке или с обязанностями Банка перед третьими лицами;
- строит свои отношения с клиентами и контрагентами на принципах добросовестности, честности, доверия, полноты раскрытия необходимой информации, выполнения поручений клиента в его интересах;

воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Банка, его руководства, если это не входит в должностные обязанности сотрудника Банка;

воздерживается от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении сотрудником Банка должностных обязанностей, а также избегает ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Банка;

строит свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности;

постоянно стремится к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

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

незамедлительно уведомляет непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения Банка о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других сотрудников Банка, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международного права, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных внутренних документов Банка.

При возникновении или угрозе возникновения внутри трудового коллектива конфликтных ситуаций², которые могут оказать негативное влияние на осуществление трудовой функции и/или на атмосферу внутри трудового коллектива, Сотрудник Банка информирует об этом Отдел кадров.

5. Корпоративный стиль.

Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

Сотрудник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид сотрудника Банка не должен быть вызывающим или небрежным. Несоблюдение сотрудником Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

Сотрудник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Сотрудник Банка проявляет терпимость при общении с клиентами, деловыми партнерами и иными лицами.

Сотрудник Банка приходит на рабочее место не менее чем за пять минут до начала рабочего дня, проверяет чистоту и порядок своего места работы; закрывает двери шкафов и столов. Сотрудник Банка, непосредственно обслуживающий клиентов, до начала рабочего дня проверяет также наличие рекламных и информационных стендов в кабинете, при необходимости обновляет или дополняет новой информацией

Сотрудник Банка обслуживает клиентов до самого закрытия Банка. Если клиент прибыл в конце рабочего дня, сотрудник Банка обязан принять клиента и в обычном режиме провести переговоры. Перед уходом из офиса сотрудник Банка приводит в порядок

² Возникновению конфликтной ситуации внутри трудового коллектива могут способствовать такие факторы, как незнание или намеренное игнорирование норм действующего трудового законодательства, попытки избавиться от лишних или негодных работников, недостаточная мотивация, несправедливая оценка труда, недостаток профессиональной компетентности руководителей, психологическая несовместимость работников, неоправданный протекционизм по отношению к отдельным работникам (в том числе, по причине родственных связей) и т.д. Отдел кадров, при необходимости обращаясь к Единичному исполнительному органу Банка, предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или для недопущения ее возникновения.

рабочее место, зал ожидания, проверяет рекламные и информационные стенды, чистоту вокруг рабочего места.

Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, Работник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Работник Банка стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

Исключается принятие алкоголя или сильнодействующих препаратов в рабочее время, а также курение на рабочем месте, в операционном зале и прилегающей к нему территории.

6. Требования к рабочему месту сотрудника, непосредственно обслуживающего клиентов

Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, папки. Поверхность стола должна быть освобождена от бумаг, с которыми сотрудник в данный момент не работает.

По окончании работы с документом его следует отложить в отведенное для него место.

Рабочие папки должны быть размещены на полках и организован удобный доступ к ним.

На рабочем месте недопустимы посторонние предметы, не относящиеся к деятельности Банка.

Недопустимо в рабочее время появление на рабочем месте или в операционном зале с кухонной утварью.

Запрещается жевать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с клиентами.

В операционном зале и других помещениях, где происходит обслуживание клиентов (так называемой «Клиентской зоне»), разрешается использование негромкой спокойной музыки, так, чтобы она не мешала работе с клиентами.

7. Правила взаимоотношений с клиентами Банка

7.1. Общие правила

Приём клиента начинается с приветствия и обращения к нему по имени (если клиент знаком).

Далее сотрудник Банка ориентирует клиента в помещении и предлагает ему сесть.

В общении с партнерами и клиентами сотрудник Банка должен проявлять вежливость, уважение, терпимость и предупредительность. Дружелюбие и любезность помогают составить благоприятное впечатление о Банке. Важнейшим элементом общения является умение вести диалог. Необходимо всегда помнить, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

Не рекомендуется употребление таких выражений, как: «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», «Мне никто не говорил», «Это было еще до меня», «Первый раз слышу», «Звонил, но не дозвонился», «Собирался, но не успел», «Не помню», поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к Банку. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

При ведении бизнеса необходимо выполнять профессионально и добросовестно все договоренности, достигнутые с клиентами, уважая их интересы. При этом конфликт интересов клиента и Банка должен устраняться путем компромисса. Устные просьбы и предложения должны рассматриваться немедленно. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, клиенту либо партнеру должны быть принесены извинения и представлены условия и срок для рассмотрения вопроса.

Работая с клиентами, сотрудник Банка обязан оперативно разрешать все возникающие сложные ситуации. В случаях, когда желания клиентов не согласуются с требованиями

инструкций и сотрудник не может самостоятельно принять решение, он должен связаться с непосредственным руководителем и с его помощью оперативно решить вопрос. Если решение вопроса находится вне компетенции непосредственного руководителя, то оно должно приниматься вышестоящим руководителем.

Сотрудники Банка при осуществлении операций по обслуживанию клиентов обязаны соблюдать следующие принципы:

Принцип ориентации на клиента. Ориентация на нужды и запросы клиента, и оперативное реагирование на них, в том числе информирование структурных подразделений Банка о необходимости разработки новых услуг для клиента. Обеспечение однозначного понимания проблем клиентом и Банком;

Принцип добросовестности. Вести все операции в интересах своих клиентов профессионально и добросовестно, обеспечивая выполнение поручений клиента наилучшим образом, в возможно более короткие сроки и по лучшей цене;

Принцип индивидуальности обслуживания. Необходимо индивидуально подходить к каждому клиенту, особое уважение проявлять к людям старшего возраста, дорожить временем деловых людей, но поддерживать разговор, если клиент к этому расположен, не отнимая время других клиентов;

Принцип содействия клиенту. Своевременное и полное информирование клиента об изменениях, улучшениях и возможностях системы обслуживания в Банке. Представление предложений и возможных вариантов обслуживания (профессиональное консультирование). Передача клиента по «цепочке», но не по «кругу». Обеспечение полноты и доступности информации для клиента в объеме и составе, определяемом Банком для обслуживания клиента, с учетом интересов Банка;

Принцип качества. Ответственность перед клиентом за качество предоставляемых услуг. То есть скорость и точность операций (клиента необходимо обслужить быстро, но без ошибок, так как клиент не должен ждать из-за медлительности и невнимательности обслуживающего его сотрудника), а также надежность и обоюдная выгода сделок для клиента и Банка;

Принцип современных технологий. Освоение новых технологий для расширения качества предоставляемых услуг, инициирование обучения сотрудников подразделений для работы с новыми программными средствами;

Принцип конфиденциальности. Честность, порядочность и законность действий при оказании услуг клиентам. Гарантия сохранности банковской тайны, конфиденциальной информации о клиенте и его коммерческой тайне. Создание условий, обеспечивающих реализацию данного принципа;

Принцип профессионализма. Постоянное повышение своего профессионального мастерства и компетенции, помощь и наставничество менее опытным сотрудникам, чтобы не страдало качество обслуживания клиентов. Гибкое принятие решений. Конструктивные подходы к конфликтным ситуациям;

Принцип командности. Сотрудничество и взаимопомощь между сотрудниками подразделений при четком и последовательном дополнении инструкций. Обеспечение единого подхода к обслуживанию клиентов. Совокупность (баланс) общей и индивидуальной ответственности;

Принцип рационального использования времени. Отношение к времени, как к важнейшему ресурсу и неременному условию успеха Банка. Оптимизация планирования и расходования рабочего времени, в том числе с помощью компьютерных программ;

Принцип деловой этики. Знание норм делового этикета и культуры делового костюма, речи и манер. Точность и обязательность, соблюдение предварительных договоренностей и обещаний. Соответствие интерьера высоким стандартам обслуживания клиента, аккуратность рабочего места.

7.2. Конфликтные ситуации

В конфликтной ситуации клиенту важно получить решение своих вопросов и сохранить чувство собственного достоинства.

В ситуации проявления недовольства и предъявления претензии клиентом сотруднику Банка необходимо:

- спокойно и внимательно выслушать клиента;
- задать уточняющие вопросы по возникшей ситуации;
- извиниться один раз, приняв ответственность за произошедшее;
- если разрешение ситуации находится в компетенции сотрудника предложить варианты решения клиенту и сделать все возможное для клиента;
- если разрешение ситуации находится не в компетенции сотрудника, то необходимо пригласить непосредственного руководителя или сообщить клиенту, кому будет передана информация и в какие конкретные сроки он получит ответ.

В ситуации необходимости отказа клиенту сотруднику Банка следует:

- спокойно и внимательно выслушать клиента;
- выразить понимание и уважение к потребности клиента;
- предложить варианты решения запроса клиента;
- показать выгоды и преимущества нового предложения.

7.3. Деловые встречи

Назначая деловую встречу, сотрудник Банка точно (до пяти минут) оговаривает время её начала. На встречу приходит вовремя.

Если переговоры назначены вне офиса Банка, от Банка отправляются, как правило, два сотрудника Банка. Если переговоры проходят в офисе Банка, в деловой встрече участвует, как правило, один человек, кроме заранее оговоренных случаев, когда сам клиент просит, чтобы на встрече присутствовал специалист по интересующему его вопросу.

Если переговоры носят исключительно важный характер, независимо от того, где они назначены, в переговорах от Банка участвуют три сотрудника Банка. Первый – руководитель переговорной группы – ведёт переговоры, задаёт вопросы, формулирует позицию Банка; второй – находится в позиции наблюдателя и отслеживает тон и психологические особенности переговоров, объективно оценивает как позицию Банка, так и позицию другой стороны, третий ведёт протокол переговоров, фиксируя наиболее информативные моменты переговоров, важные для последующего принятия решений.

Если в переговорах от Банка участвует более двух человек, сотрудник Банка начинает переговоры с клиентом не дожидаясь, когда подойдут его коллеги.

Если сотрудник Банка опоздал к началу встречи, входя в комнату переговоров, ни в коем случае не просит рассказать, о чём уже договорились участники переговоров без опоздавшего сотрудника. Сотрудник, участвующий в переговорах с самого начала, решает, какую и в каком объёме опоздавшему коллеге передать информацию об уже достигнутых без него договорённостях.

- Во время переговоров сотрудник Банка внимательно слушает собеседника, определяя точки соприкосновений.
- Сотрудник Банка всегда настроен на высокий конечный результат (иначе клиент будет и в дальнейшем требовать постоянных уступок), ни в коем случае не называет конкретных цифр и конкретных условий. Предлагая услуги, сотрудник Банка говорит клиенту: «Вы приобретёте (сможете, получите)», а не «мы можем (обязаны, должны)».
- Рассказывая о банковской услуге, сотрудник Банка старается как можно полнее проинформировать клиента о том, что он получит в результате и как происходит операция реально, сколько времени занимает её осуществление, но не вдаваясь в мелкие подробности, касающиеся специфики деятельности Банка.
- Сотрудник чётко, конкретно и ясно формулирует основные мысли. В процессе переговоров резюмирует обсуждённые пункты, поддерживая постоянное движение разговора вперёд.
- Сотрудник Банка с дружелюбием относится к клиенту, учтив, обходителен, вежлив, корректен. Во время переговоров сотрудник Банка обязательно контролирует свои реакции – мимику, жесты, ни в коем случае не даёт никаких оценок высказываниям и мнению клиента, ни в коем случае не настаивает из принципа; стремится понять истинные потребности и желания клиента.
- Сотрудник Банка во время переговоров постоянно помнит о конфиденциальности.

7.4. Телефонные звонки

- Правильно и корректно говорить по телефону также важно, как вести переговоры.
- На телефонный звонок сотрудник должен отвечать быстро, внятно и приветливо, называя свою организацию, наименование структурного подразделения и здороваясь.
- Уместно это делать после первого либо второго звонка телефона, а не после четвертого, пятого и т.д. По скорости реакции на звонок клиент будет судить о степени заинтересованности сотрудника.
- При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь - это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней.
- Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего доброго», «Всего хорошего».
- При отсутствии сотрудника на рабочем месте на адресованный ему телефонный звонок должен ответить один из его коллег, находящийся в помещении. Необходимо уточнить вопрос и постараться на него ответить. О сути разговора необходимо проинформировать сотрудника, которому звонили.
- Если звонит телефон в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить, что занят, и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или удобнее будет перезвонить ему через некоторое время.
- Если сотрудник звонит партнеру либо клиенту, режим работы которого ему неизвестен, то необходимо узнать, может ли он выделить время для разговора с ним.

8. Взаимоотношения с конкурентами Банка

- Во время коммуникаций с работниками других банков и иных конкурирующих учреждений сотрудник Банка держит себя спокойно.
- Сотрудник Банка ни в коем случае не рассказывает ни о трудностях, ни о достижениях, ни, тем более, о планах, имеющихся у Банка; не позволяет себе негативных и порочащих высказываний по отношению к конкурентам и партнёрам, следит за своими мимикой и жестами, показывает уважение к деятельности человека, с которым общается.

В случае, если работник другого банка спрашивает о состоянии дел в Банке, сотрудник отвечает в общих фразах, характеризующих деятельность Банка как нормальную плодотворную работу.

9. Взаимоотношения между сотрудниками Банка

Сотрудники Банка в любой ситуации, особенно в присутствии клиентов, по отношению друг к другу ведут себя благожелательно, вежливо и уравновешенно.

Сотрудники Банка в присутствии клиента ни в коем случае не выражают неудовольствие ни действиями, ни личными качествами своего коллеги.

Сотрудник Банка стремится к совершенствованию своих профессиональных качеств.

Сотрудник Банка делает своё дело профессионально и качественно, для него важно уважение коллег, понимающих людей в сфере смежной с деятельностью сотрудника Банка.

Взаимодействие между структурными подразделениями Банка строится на основе следующих принципов:

компетенции – сотрудники исполняют только те, служебные обязанности, которые возложены на них внутренними актами Банка; переложение обязанностей сотрудника на его коллегу недопустимо;

профессионализм – сотрудники исполняют возложенные на них обязанности качественно и добросовестно.

На рабочем месте нежелательно обсуждать какие-либо проблемы, не связанные с работой, чтобы не отвлекать и не мешать другим.

Не следует занимать телефон разговорами на личные темы. Если необходим звонок домой, то сделать это нужно по возможности быстро, не привлекая к себе внимания окружающих.

Сотрудникам Банка не следует заниматься на рабочем месте своей внешностью.

Опоздание на работу или стремление продлить обеденный перерыв воспримутся негативно не только со стороны руководства, но и со стороны коллег.

10. Раскрытие информации

Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Банка, дочерних и зависимых структур и соблюдением их интересов.

Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и внутренними документами Банка.

11. Конфиденциальность информации

Клиенты Банка, деловые партнеры должны быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они – клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или, когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

Сотрудник Банка распространяет информацию относительно деятельности Банка, дочерних и зависимых структур представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством Банка.

Порядок работы со сведениями, содержащими коммерческую или иную тайну, определяется внутренним документом Банка.

Сотрудник Банка, имеющий доступ к инсайдерской информации Банка, использует ее исключительно в целях исполнения своих служебных обязанностей в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса, внутренних документов Банка.

12. Конфликт интересов

Эффективная банковская система предполагает четкое разделение обязанностей сотрудников и исключение ситуаций, когда сфера ответственности сотрудника допускает конфликт интересов.

Во избежание конфликта интересов сотрудник Банка обязан:

Всегда действовать в интересах клиента, уметь распознать и избегать ситуации, когда может возникнуть конфликт интересов. А когда это не возможно, решать конфликт в пользу клиента Банка;

Не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать и другие клиенты;

Соблюдать принцип конфиденциальности;

В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника, могут привести к конфликту интересов, он обязан срочно поставить в известность об этом Службу внутреннего контроля и своего непосредственного руководителя согласно Программе ПО ПРИНЯТИЮ СОТРУДНИКАМИ ЗАКРЫТОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК СБЕРЕЖЕНИЙ МЕР ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ И УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ.

13. Коррупционные действия и коммерческий подкуп

Сотрудники Банка не совершают коррупционные действия³, в том числе прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц не предлагают, не дают, не обещают, не просят и не получают взятки, а также не совершают платежи для упрощения административных, бюрократических и прочих формальностей в любой форме, в том числе в форме денежных средств, ценностей, услуг или иной выгоды, каким-либо лицам и от каких-либо лиц или организаций, включая коммерческие организации, органы государственной власти местного самоуправления, государственных и муниципальных служащих, частных компаний и их представителей.

14. Ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса

Сотрудник Банка несет ответственность за неукоснительное исполнение положений настоящего Кодекса. Соблюдение норм настоящего Кодекса обеспечивается повседневной деятельностью сотрудника Банка.

За нарушение положений настоящего Кодекса сотрудник Банка несет ответственность соразмерно совершенному нарушению.

³ злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства, Банка в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами, а также совершение указанных деяний от имени или в интересах Банка

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

Постоянный контроль за соблюдением положений настоящего Кодекса возлагается на непосредственных руководителей сотрудников Банка, периодический - на Службу внутреннего контроля.