

ОАО "Лето Банк"

УТВЕРЖДЕН

**Приказом
Открытого акционерного общества
"Лето Банк"**

№ 14-0465 от 21.08.2014

**КОДЕКС
корпоративного поведения работников ОАО "Лето Банк"**

Редакция 1.0.

**Москва
2014**

Оглавление

	Стр.
1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С КОНТРАГЕНТАМИ.....	3
4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С РАБОТНИКАМИ	5
5. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ	6
6. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ.....	7
7. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ.....	8
8. ОТВЕСТВЕННОСТЬ.....	10
9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	11

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

Банк – Открытое акционерное общество "Лето Банк".

Работник – лицо, работающее в Банке на основании трудового или гражданско-правового договора, заключенного с Банком.

Контрагент - юридическое лицо или физическое лицо, с которым Банк состоит в договорных отношениях, представители органов государственной власти и местного самоуправления.

Самостоятельное структурное подразделение (ССП) – структурная единица в штатном расписании Банка, находящаяся в прямом подчинении Президенту-Председателю Правления, либо Первому заместителю Президента-Председателя Правления, либо заместителю Президента-Председателя Правления, либо члену Правления.

Конфиденциальная информация - информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством Российской Федерации и представляет собой коммерческую, банковскую, служебную и иную охраняемую законом тайну.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящий Кодекс корпоративного поведения работников ОАО "Лето Банк" (далее - Кодекс) содержит основные принципы, правила и стандарты, используемые ОАО «Лето Банк» в процессе своей деятельности, распространяющиеся на всех работников Банка, независимо от занимаемой должности.

2.2. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти и местного самоуправления и работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений Кодекса.

2.3. Целью Кодекса является закрепление принципов деловой и профессиональной этики, традиций корпоративной культуры и правил поведения, направленных на обеспечение финансовой стабильности, реализацию стратегических целей и задач и повышение эффективности работы Банка.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С КОНТРАГЕНТАМИ

3.1. Отношения с Контрагентами строятся на основе взаимного уважения и доверия, признания ценности партнерства для каждого из участников и равноправия сторон в коммерческих отношениях, принципах законности, корпоративного стиля, безусловного исполнения принятых обязательств, своевременности и полноты раскрытия необходимой информации. Банк стремится к установлению долгосрочных и стабильных отношений с Контрагентами.

3.2. Банк гарантирует равное отношение ко всем Контрагентам в части обеспечения качества предоставляемых услуг и гарантирует соответствие предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации, международным правилам и обычаям. В своей деятельности работник Банка не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ

отдельным Контрагентам. Банк не оказывает Контрагентам услуги, способные вызвать сомнения в его профессиональной репутации и дискредитирующие Банк в деловом сообществе.

3.3. Работник Банка прилагает все усилия для минимизации рисков для клиента, делового партнера и Банка, связанных с деятельностью Банка и услугами, оказываемыми клиентам. При этом минимизация рисков Контрагентов не должна приводить к повышению рисков Банка.

3.4. Работники Банка предоставляют Контрагентам как можно более полную и достоверную информацию о Банке, реализуемых Банком программах кредитования и кредитных продуктах, оказывает помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам деятельности Контрагента,

Работники Банка оказывают помощь и консультирование Контрагентов в рамках своих должностных обязанностей и полномочий. Банк предпринимает все возможные меры для обеспечения безопасности операций своих Контрагентов.

Работник Банка своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка, своевременно и оперативно разрешает все конфликтные ситуации, не допуская причинения ущерба интересам Контрагента.

Работники Банка должны оформлять документы в соответствии с требованиями брендбука, действующего в Банке.

3.5. Банк обеспечивает соблюдение банковской тайны, а также конфиденциальности информации в отношении клиентов, обеспечивает защиту информации, гарантируя надежность своих информационных и платежных систем. Информация о клиенте раскрывается Банком исключительно в объеме и в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Работник Банка не вправе разглашать тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о Контрагентах, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.6 Работникам Банка не разрешается принимать/передавать от любых третьих лиц подарки в качестве, благодарности за совершение ими действий(бездействия), вытекающих из их должностного положения или служебных обязанностей, либо когда дарение преследует цель побудить к совершению противоправных действий, влияет на принятие решений, кроме тех случаев, когда отказ от подарка может привести к негативным последствиям для Банка.

Подарком признается любая ценность стоимостью свыше 3 000 рублей в материальной или нематериальной форме, за которую отсутствует обязанность платить обычную цену, в т.ч. деньги, ценные бумаги и иное имущество, выгоды и услуги имущественного характера (работы, услуги, отдыха, транспортные расходы, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, благотворительные вклады и пр.), полученные в связи с работой в Банке.

Ограничения на прием подарков, установленные настоящим Кодексом, не распространяются на отношения работника с дарителем, основанные на очевидных отношениях семейства (подарки родителей, детей, супругов) или иных близких отношений личного свойства, имеющих место вне зависимости от работы в Банке, а также в случаях, когда такой подарок представляет собой корпоративную сувенирную продукцию: ручки, блокноты, ежедневники и пр.

Проживание в гостиницах, участие в различных мероприятиях (банкетах, презентациях, выставках и т.п.), возникающих в процессе деловых переговоров или партнерских отношений, могут быть оплачены деловыми партнерами Банка.

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА С РАБОТНИКАМИ

4.1. Банк строит отношения с работниками на основе законности, неукоснительного исполнения взаимных обязательств, взаимного уважения и доверия. При приеме на работу исключена возможность дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам, мотивам.

4.2. Банк обеспечивает права каждого работника на справедливые условия труда, прозрачность и открытость в управлении персоналом, постоянно совершенствует методы управления, обеспечивая работникам благоприятные условия труда, возможность для повышения квалификации и реализации своего потенциала.

4.3. Банк обеспечивает права каждого работника на своевременную и в полном размере выплату справедливой заработной платы, обеспечивающей достойное существование работника для него самого и его семьи, и не ниже установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда.

4.4. Банк и работник обязаны соблюдать условия заключенного договора, включая право Банка требовать от работников исполнения ими трудовых обязанностей и бережного отношения к имуществу Банка и право работников требовать от Банка соблюдения его обязанностей по отношению к работникам, трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права.

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

4.6. В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина Банк обеспечивает соблюдение общих требований при обработке персональных данных работника.

4.7. Банк обеспечивает безопасности условий труда на основе соблюдения действующего законодательства и технических стандартов. Банк разрабатывает и вводит в действие собственные стандарты в области охраны труда, которые содержат высокие требования к безопасности.

Каждый из работников Банка несет ответственность за соблюдение условий безопасности и технических стандартов.

4.8. Банк ценит в своих работниках стремление к здоровому образу жизни.

4.9. Работник Банка использует оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка исключительно в рамках служебной деятельности. Банк вправе контролировать исполнение работниками Банка настоящего пункта Кодекса.

4.10. Работник Банка, располагающий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе о растратах денежных средств, неучтенном

имуществе Банка, обязан незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю и в Службу внутреннего контроля Банка.

5. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

5.1. Под конфликтом интересов понимается противоречия между имущественными и иными интересами Банка и интересами его акционеров, членов Наблюдательного совета, исполнительных органов, работников, а также клиентов, которые могут повлечь убытки и (или) иные неблагоприятные последствия для Банка и (или) указанных лиц.

Не порождает конфликта интересов сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в том случае, если она была надлежащим образом одобрена органами управления Банка (Общим собранием акционеров, Наблюдательным советом) как сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2 Банк, осознавая важность предотвращения конфликта интересов, реализует комплекс мероприятий, обеспечивающих защиту интересов Банка, его акционеров, членов Наблюдательного совета, исполнительных органов, работников, а также клиентов, в том числе посредством минимизации рисков, связанных с осуществлением профессиональной деятельности, посредством контроля за соблюдением работниками Банка законодательства Российской Федерации, нормативных актов и стандартов профессиональной деятельности.

5.3. Работники Банка должны избегать ситуаций, при которых у них возникает конфликт интересов.

В случае возникновения конфликта интересов работники должны информировать об этом своего непосредственного руководителя.

В ситуации конфликта интересов работника и Банка, в случае невозможности устранения указанного конфликта интересов, приоритет имеют интересы Банка.

5.4. Члены Наблюдательного совета и Правления Банка, Президент-Председатель Правления Банка, а также их супруги, родители, дети, полнородные и неполнородные братья и сестры, усыновители и усыновленные и (или) их аффилированные лица обязаны довести до сведения Наблюдательного совета Банка, Ревизионной комиссии и аудитора Банка следующую информацию:

- о юридических лицах, в которых они владеют самостоятельно или совместно со своим аффилированным лицом (лицами) 20 (Двадцатью) или более процентами голосующих акций (долей, паев);

- о юридических лицах, в органах управления которых они занимают должности;

- об известных им совершаемых или предполагаемых сделках, в которых они могут быть признаны заинтересованными лицами.

5.5. Работники, занимающие должности не ниже уровня руководителя ССП в Головном офисе Банка, а также работники, занимающие должности не ниже уровня руководителя в дополнительных и кредитно-кассовых офисах Банка в случае намерения (либо намерения кого-

либо из близких родственников - супруг (супруга), дети, отец, мать, братья сестры, бабушки, дедушки, внуки) войти в состав органов управления и (или) осуществить приобретение долей (акций, паев), в результате чего их доля составит не менее 5 (Пяти) процентов долей (акций, паев) в уставном капитале организации, с которой Банк имеет договорные отношения на поставку Банку товаров (выполнение работ, оказание услуг) заблаговременно предоставлять соответствующие сведения в Службу персонала Банка.

5.6. Меры по недопущению возникновения конфликта интересов должны быть направлены на исключение возможности получения должностными лицами и членами Наблюдательного совета Банка лично или через посредника материальной и (или) личной выгоды вследствие наличия у указанных лиц, или членов их семей, или лиц, находящихся с ними в отношениях близкого родства, прав, предоставляющих такую возможность в результате использования ими служебного положения, а также конфиденциальной информации, ставшей им известной или имеющейся в их распоряжении в силу служебного положения.

6. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.

6.2. Объем информации, предоставляемый Контрагентам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, Кодексом и внутренними документами Банка.

6.3. Контрагенты 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 Контрагента и не противоречит условиям договора с ним.

6.4. Работник Банка не допускает высказываний (в том числе в социальных интернет-сетях), которые могут нанести ущерб Банку. При предоставлении комментариев в отношении деятельности Банка, Работник Банка несет персональную ответственность за содержание размещаемой им информации о Банке в публично доступных ресурсах сети Интернет, включая социальные сети.

6.5. Публично выступать в средствах массовой информации, а также на мероприятиях с участием СМИ могут только руководители Банка либо уполномоченные ими представители. Не имея таких полномочий, работники Банка должны избегать каких-либо заявлений или высказываний, которые могут быть восприняты как официальная позиция Банка. Передача в СМИ информации и документов неуполномоченными лицами является нарушением корпоративной этики и является основанием для применения мер ответственности в соответствии со статьей 8 настоящего Кодекса.

6.6. Служебная информация, в том числе о работниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, за исключением общедоступной информации,

носит конфиденциальный характер. Работник Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

7. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

7.1. Наша главная ценность - клиенты.

Построение долгосрочных, доверительных партнерских отношений с клиентами — наша основная задача. И мы прикладываем максимум усилий для ее реализации. Это отражается во всем, что касается нашей работы, услуг и сервиса.

Работники Банка обеспечивают:

- своевременное и полное информирование клиента о банковских продуктах, изменениях условий предоставления и возможностях обслуживания в Банке;
- предложения клиенту возможных вариантов обслуживания (профессиональное консультирование, рекомендации по экономии затрат клиента);
- законность, честность и порядочность действий при оказании услуг клиентам.

Банк стремится к тому, чтобы банковские продукты и уровень банковского обслуживания постоянно отвечал потребностям клиентов.

Банк обеспечивает учет предложений, жалоб и претензий клиентов по качеству обслуживания.

Работники Банка несут персональную ответственность за качество предоставляемых услуг, при этом действия всех работников Банка должны обеспечивать:

- скорость и точность операций - клиента необходимо обслуживать быстро и без ошибок;
- решение проблем клиента в ходе каждого посещения (контакта) Банка;
- взаимную выгодность любой сделки;
- индивидуальный подход к каждому клиенту, демонстрацию заботы о клиенте и сопричастность к его ситуации (в т.ч. в рамках работы с нестандартными запросами);
- оперативное реагирование на запросы и претензии клиента.

7.2. Наша основная цель – коммерческий успех.

Целенаправленная работа по обеспечению роста коммерческих показателей Банка основывается на выработанной стратегии Банка, которая определяет приоритетные цели и задачи, и пути их достижения, служит ориентиром для принятия ключевых решений, касающихся будущих рынков, продуктов, организационной структуры, прибыльности и профиля рисков для менеджеров Банка на всех уровнях его деятельности.

Банк обеспечивает четкость процессов обслуживания клиента, их максимальную автоматизацию и стандартизацию для достижения высоких финансовых показателей.

Для реализации этой цели Банк использует оптимальную систему управления (правильный подбор персонала, культуру обслуживания и продаж, обучение и мотивацию работников) и систему мониторинга (обратная связь с клиентами, мониторинг и рекомендации по качеству обслуживания).

Банк стремится к повышению эффективности продаж, оптимизации бизнес-процессов, улучшению качества обслуживания клиентов, совершенствованию кредитной работы, развитию и оптимизации региональной сети, а также созданию альтернативных каналов продаж. В этих целях Банк регулярно проводит мониторинг банковских продуктов и процессов, регламентной базы и программно-технологической инфраструктуры Банка.

7.3. Наша движущая сила - команда.

Развитие нашей команды в целом и самореализация каждого Работника в частности — залог успеха Банка. Мы - союз личностей, и каждый член команды имеет право на свое мнение и должен быть услышан.

Для успешной самореализации в команде Работники руководствуются тремя принципами:

- Уважение к клиентам, коллегам и партнерам.
- Эффективность в каждом, пусть небольшом, действии. Именно из эффективных решений в итоге складывается большой успех.
- Взаимопонимание в коммуникациях с клиентами и коллегами.

В Банке существует особая корпоративная культура открытости и доверия, которая направлена на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению миссии Банка, стратегических задач, стоящих перед банком.

Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки. Развитие кадрового потенциала Банк рассматривает как одну из основ своего долговременного, устойчивого развития.

Банк обеспечивает в организации работы по обслуживанию клиентов разумный баланс распределения полномочий при принятии решений, а также коллективной и индивидуальной ответственности за принятые решения.

При четком выполнении требований внутренних документов работники Банка должны взаимодействовать и оказывать помощь другим работникам внутри подразделений и между подразделениями. Более опытные работники Банка должны оказывать помощь менее опытным для поддержания высокого качества обслуживания клиентов.

Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание анализу возможных рисков. Работник Банка информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

7.4. Деловая этика и культура.

Корпоративная этика и культура является элементом корпоративного поведения, направленным на поддержание профессионального и делового имиджа Банка.

Корпоративная этика и культура Банка базируется на таких социальных ценностях общества как взаимоуважение, справедливость, ответственность за выполнение взятых на себя обязательств.

Поддержанию имиджа и высокой деловой репутации Банка, в том числе, способствует стиль общения и внешний облик работников. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения с клиентом вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник проявляет спокойствие и внимание в случаях нестандартного общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц. Работники Банка предоставляют качественный банковский сервис и отвечают общепринятым социально-общественным нормам о приятном и интеллигентном собеседнике, как в плане поведения, так и в плане внешнего вида (в Банке принят дресс-код в стиле «повседневная элегантность») Работник обеспечивает аккуратность рабочего места.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Работник Банка обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие ССП Банка в случае получения им информации о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других работников Банка, Контрагентов, нарушающих положения законодательства Российской Федерации, Кодекса или иных внутренних документов Банка.

Результатом противоправных действий работников Банка, нарушающих положения настоящего Кодекса, может стать причинение Банку убытков в связи с наложением на Банк штрафов, предъявлением исков о возмещении вреда, потеря деловой репутации и наступление прочих неблагоприятных последствий.

8.2. Действия Работника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося настоящего Кодекса, и их негативные последствия являются основанием для применения мер ответственности.

8.3. Президент-Председатель Правления Банка по собственной инициативе, по предложению непосредственного руководителя работника, допустившего нарушение Кодекса, принимает решение о применении соответствующих санкций, в том числе лишения частично или полностью премий в соответствии с внутренними документами Банка, а при наличии в действиях (бездействии) работника признаков дисциплинарного проступка - также и мер дисциплинарного взыскания в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

В каждом конкретном случае нарушения требований настоящего Кодекса должны рассматриваться с учетом всех, ставших известными, обстоятельств. Работнику, нарушившему требования Кодекса, должна быть предоставлена возможность изложить свое видение произошедших событий до принятия решения о применении к нему мер ответственности.

8.4. Информация о соблюдении настоящего Кодекса учитывается при оценке и продвижении персонала.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Каждый Работник поддерживает деловую репутацию и имидж Банка как в деловых кругах, так и в обществе в целом.

9.2. В случае несоблюдения положений настоящего Кодекса, Банк оставляет за собой право применять к нарушителям меры воздействия, предусмотренные законодательством Российской Федерации и настоящим Кодексом.

9.3. Текст настоящего Кодекса размещается на официальном сайте Банка.