

УТВЕРЖДЕНО
Советом Банка
Протокол №3/2009 от 09 июня 2009 года

**КОДЕКС
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
Коммерческого Банка «Центрально-Европейский Банк»
(общество с ограниченной ответственностью)**

Москва, 2009

1. Общие положения

Настоящий Кодекс профессиональной этики Коммерческого Банка «Центрально-Европейский Банк» (общество с ограниченной ответственностью), далее по тексту Банк, разработан в соответствии с Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Уставом Банка.

Настоящий Кодекс профессиональной этики Банка (далее по тексту Кодекс) является актом саморегулирования деятельности Банка на основе норм деловой этики, и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения деятельности Банка.

Цель введения в действие настоящего Кодекса состоит в формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности Банка надлежащих норм и традиций корпоративного поведения российского бизнеса и международно признанных стандартов, руководствуясь в своих поступках и решениях не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нравственными нормами.

Кодекс устанавливает этические принципы и нормы, которыми Банк намерен руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

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

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

Действие Кодекса распространяется на любые деяния (действия и бездействие) руководителей, работников и участников Банка, совершенные ими в связи с их участием в деятельности Банка.

2. Общие этические принципы и нормы банковского дела

2.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед физическими и юридическими лицами, обществом и государством;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, 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 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 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.

2.2. 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. Специальные этические принципы и нормы банковского дела

3.1. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

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 и Информационной политикой Банка;
- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключаящую 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 и Информационной политикой Банка;
- 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.

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.

3.2. Банк в отношениях со своими участниками считает себя обязанными:

- 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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;
- отдавать приоритет профессионализму 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. Взаимоотношения Банка со своими сотрудниками

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

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

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

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

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

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

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

4.8. Сотрудники Банка фиксируют, учитывают и хранят служебную информацию в

полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, внутренними документами Банка; не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

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

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

4.11. Банк строит свои взаимоотношения с сотрудниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности сотрудников в соответствии с действующим трудовым законодательством. В качестве обеспечения этих принципов, Банк требует от сотрудников:

- выполнения правил внутреннего трудового распорядка;
 - качественного выполнения своих должностных обязанностей;
 - творческого, инициативного подхода к выполнению поручений и заданий;
- сохранности банковской и коммерческой тайны;
- постоянного повышения своего профессионального уровня;
 - бережного отношения к имуществу Банка;

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

5. Корпоративное управление

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

Сотрудники Банка, независимо от занимаемой должности, при выполнении своих функциональных обязанностей вежливы, доброжелательны и отзывчивы, проявляют терпимость к фактам некорректного с ними общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

Сотрудники Банка неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, сотрудники ставят об этом в известность непосредственного руководителя. Сотрудники стремятся свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

Сотрудники 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.

6. Раскрытие информации

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

Работники Банка обеспечивают сохранение служебной информации.

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

Клиенты Банка и деловые партнеры могут 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.

Сотрудники Банка предоставляет информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с Председателем Правления Банка.

Служебная информация, в том числе о сотрудниках Банка, внутренней структуре Банка, финансовых потоках, операционных процедурах, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Сотрудники Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

7. Защита Банка и его участников, клиентов, деловых партнеров и сотрудников

7.1 Обеспечение безопасности Банка, его участников, клиентов, деловых партнеров и сотрудников является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк прилагает все усилия для защиты прав участников, деловых партнеров, клиентов и сотрудников банка. Сотрудники Банка обязаны заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.

7.2 Сотрудники Банка активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других сотрудников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении участников, клиентов, деловых партнеров и сотрудников Банка.

7.3 Сотрудники Банка принимают участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности. Сотрудники Банка не осуществляют деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

7.4 Сотрудники Банка исключают любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, клиента, деловых партнеров.

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

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

8.1 Каждый сотрудник Банка в своей работе должен руководствоваться положениями и принципами настоящего Кодекса. Действия, а так же бездействие сотрудника Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающегося Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащие репутацию Банка, и являются основанием для привлечения сотрудника к ответственности.

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

- порицания;
- обязанности возместить причинённый вред;
- обязанности принести извинения;
- предостережения;
- дисциплинарного взыскания в соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

8.3 Контроль за соблюдением сотрудниками Банка положений Кодекса профессиональной этики Банка осуществляется Советом Банка, Председателем Правления Банка, Правлением Банка, начальниками структурных подразделений Банка.

8.4 При рассмотрении жалоб и ситуаций, отрицательно влияющих на деловую репутацию Банка и/или связанных с нанесением материального ущерба, выявляются виновники, рассматривается вопрос о применении мер воздействия, определяется орган управления Банка, в компетенцию которого входит урегулирование данной ситуации. Аналогично, при рассмотрении результатов проверок Банка компетентными органами, анализируются причины выявленных нарушений, выявляются конкретные исполнители, допустившие данные нарушения и определяется мера ответственности, учитывающая и меры воздействия, примененные компетентными органами к Банку (например, меры воздействия ЦБ РФ в виде письма, штрафа и т.д.).

8.5 В случае нарушения положений Кодекса членами органов управления Банка, когда действия/бездействия руководящего состава приводит к негативным последствиям, вопрос о применении мер воздействия относится к компетенции Совета Банка. Меры воздействия применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом, Кодексом корпоративного управления.

9. Заключительные положения

9.1 Кодекс профессиональной этики Банка утверждается Советом Банка.

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

9.3 В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, Кодекс в виде отдельного документа предоставляется всем участникам, членам Совета Банка, доводится до сведения исполнительных органов, сотрудников Банка.

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

9.5. Информация о применении в деятельности Банка принципов профессиональной этики доводится до сведения кредиторов, вкладчиков и иных клиентов путем размещения соответствующей информации и текста настоящего Кодекса на официальном сайте Банка в сети Интернет и информационных стендах в местах обслуживания клиентов.