

УТВЕРЖДЕНО  
Советом директоров  
АО АКБ «Алеф-Банк»  
протокол от 25 апреля 2019 года № 9  
Председатель Совета директоров



Н.В.Ульянова

## **КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ АО АКБ «АЛЕФ-БАНК»**

**Москва  
2019 г.**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>№ п/п</b>	<b>Название главы</b>	<b>№ страницы</b>
1	Общие положения	3
2	Миссия Банка	4
3	Основополагающие корпоративные ценности Банка	5
4	Общие этические принципы и нормы банковского дела	5
5	Специальные этические принципы и нормы банковского дела	6
6	Контроль за соблюдением положений Кодекса, основание и порядок применения мер ответственности за его несоблюдение	8
7	Заключительные положения	9

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики (далее – Кодекс) АО АКБ «Алеф-Банк» (далее – Банк) разработан на основании:

- Федерального закона «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1;
- Положения Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах»;
- Писем Банка России<sup>1</sup> от 02.11.2007 № 173-Т, от 06.02.2012 № 14-Т, от 13.09.2005 № 119-Т, от 07.02.2007 № 11-Т;
- Кодекса этических принципов банковского дела, одобренного XIX съездом Ассоциации российских банков 02.04.2008.

1.2. Кодекс является внутренним документом Банка и актом саморегулирования его деятельности на основе норм деловой этики и одновременно частью единой системы нравственного и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации и представляет собой свод принципов, норм и правил внутрикорпоративного поведения, социальной ответственности и других вопросов профессиональной этики, принятых для работников Банка, а также органов его управления и контроля.

1.3. Установленные настоящим Кодексом этические принципы и нормы, являются обязательными в своей практической и профессиональной деятельности для органов управления и работников Банка.

Для целей настоящего Кодекса:

Под профессиональной деятельностью понимается комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и местного самоуправления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, а также с акционерами и работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своих уставных задач.

Под корпоративной культурой понимается набор поддерживаемых Банком основополагающих ценностей и стандартов, убеждений, этических норм, которые принимаются большинством работников, задают людям ориентиры их деятельности и определяют способ объединения и согласованность действий управленческого звена, структурных единиц и отдельных работников.

1.4. Под профессиональной этикой понимается совокупность этических принципов и норм, которыми своей деятельности должен руководствоваться Банк и его работники. Целями Кодекса являются создание устойчивой корпоративной культуры и системы корпоративных ценностей, подтверждение неизменной готовности Банка следовать высоким стандартам делового поведения в том числе:

- повышение и защита деловой репутации Банка;
- регламентация и упорядочение корпоративного поведения работников Банка в сложных и неоднозначных ситуациях с точки зрения соблюдения принципов этики, честности и добросовестности;
- повышение уровня корпоративной культуры.

1.5. Основными задачами Кодекса являются:

- содействие достижению стратегических целей Банка;

---

<sup>1</sup> «О рекомендациях Базельского Комитета по банковскому надзору»; «О рекомендациях Базельского Комитета по банковскому надзору «Принципы совершенствования корпоративного управления»; «О современных подходах организации корпоративного управления в кредитных организациях»; «О перечне вопросов для проведения кредитными организациями оценки состояния корпоративного управления».

- конструктивный диалог с банками, партнерами, физическими и юридическими лицами, государственными и муниципальными органами, а также органами, осуществляющими надзор и контроль за его деятельностью. Ориентация работников Банка на единые корпоративные ценности и повышение корпоративной культуры Банка;
  - понимание и применений внутрикорпоративных этических норм работниками в ежедневной деятельности;
  - предотвращение конфликта интересов, а также их эффективное разрешение в случае возникновения;
  - быстрая адаптация новых работников к рабочему процессу и условиям труда в Банке.
- 1.6. Банк признает, что развитие отечественной банковской системы, повышение ее престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела зависят от деятельности каждой кредитной организации, что делает необходимым всемерное использование для достижения поставленных целей этических норм и принципов как одного из важнейших, наряду с нормами права, средств саморегулирования деятельности российского банковского сообщества.
- 1.7. Действие настоящего Кодекса распространяется на любые деяния (действия и бездействие) руководителей, членов Совета директоров, членов коллегиального органа управления, работников и акционеров Банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач Банка.
- 1.8. В целях исполнения настоящего Кодекса Банком разрабатываются отдельные внутренние документы, определяющие правила и процедуры, обеспечивающие соблюдение принципов профессиональной этики и корпоративной культуры.
- 1.9. О применении в деятельности Банка принципов и норм профессиональной этики, в целях доведения до сведения клиентов и контрагентов, а также иных заинтересованных лиц Кодекс профессиональной этики АО АКБ «Алеф-Банк» размещается на сайте Банка: [www.alefbank.ru](http://www.alefbank.ru).
- 1.10. В случае если какой – либо вопрос не урегулирован Кодексом, а также при возникновении спорных ситуаций, когда у работника появляются вопросы или сомнения в отношении корректности его действий, действий его коллег или правильного понимания положений настоящего Кодекса, ему следует обратиться к своему непосредственному руководителю.

## 2. МИССИЯ БАНКА

- 2.1. Миссия Банка – быть универсальным банком в России с сильными рыночными позициями для всех, кто ценит надежность и качество. Динамично развиваться и отвечать требованиям акционеров по рентабельности капитала и стоимости Банка, а также отвечать всем требованиям пруденциального надзора.
- 2.2. Банк осуществляет свою деятельность, традиционно обслуживая предприятия реального сектора экономики и физических лиц.
- 2.3. Банк в своей деятельности руководствуется следующими принципами:
- открытость;
  - технологичность;
  - универсальность, профессионализм, добросовестность, честность;
  - ориентация на потребности клиентов и партнеров.

### 3. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ БАНКА

- 3.1. **Преданность делу.** Работники Банка преданы общему делу и стремятся выполнить Миссию Банка.
- 3.2. **Законность.** Работники Банка обязаны соблюдать общепризнанные принципы, нормы законодательства Российской Федерации, нормативные акты Банка России, положения Кодекса, иных внутренних документов Банка, обычаев делового оборота.
- 3.3. **Профессионализм.** Работники Банка качественно, добросовестно и в соответствии с должностными инструкциями должны осуществлять все операции по обслуживанию клиентов Банка, находясь в постоянном поиске наилучших средств, методов и форм деятельности для обеспечения более эффективной работы Банка.
- 3.4. **Корпоративность.** Свои отношения с коллегами работники Банка должны строить на основе взаимопонимания, доверия, корпоративной солидарности и взаимопомощи, обмениваясь с коллегами практическим опытом и профессиональными знаниями.
- 3.5. **Открытость.** Банк проводит политику максимальной открытости и прозрачности своей деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов власти, работников Банка, с использованием всех доступных источников информирования для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации о Банке.
- 3.6. **Безопасность.** Работники Банка в пределах своих полномочий должны предпринимать все меры, необходимые для предотвращения любых противоправных действий в отношении Банка, его акционеров, работников, клиентов и деловых партнеров. Банк принимает все меры по обеспечению безопасности своих работников при исполнении ими должностных обязанностей.
- 3.7. **Ответственность.** Банк несет ответственность перед акционерами - за результаты деятельности, перед клиентами – за сохранность денежных средств и качество банковских услуг, перед деловыми партнерами – за исполнение своих обязательств, перед государством – за вклад в развитие экономики России и соблюдение законодательства Российской Федерации.

### 4. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА

- 4.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:
  - 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;
  - 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;

- 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.

#### **4.2. В своей деятельности Банк исключает:**

- нарушение действующего законодательства, норм профессиональной 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, не соответствующих действительности и 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.

## **5. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА**

### **5.1. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:**

#### **5.1.1. По оказанию банковских услуг:**

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для Банка высокой степени юридического и экономического рисков, 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;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и настоящему Кодексу;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

#### **5.1.2. 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 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.

**5.1.3. 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;
- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

**5.1.4. 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.

**5.2. Банк в отношениях со своими акционерами считает себя обязанным:**

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров независимо от количества принадлежащих им акций в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров, прежде всего миноритарных держателей акций;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством.

**5.3. 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 законодательством 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.

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

- 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.

**5.5.** 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 профессиональному 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;
- уважать право работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА, ОСНОВАНИЕ И ПОРЯДОК ПРИМЕНЕНИЯ МЕР ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ЕГО НЕСОБЛЮДЕНИЕ**

**6.1.** Руководители структурных подразделений Банка (в их отсутствие - лица, их замещающие), должны способствовать пониманию и осуществлять контроль за соблюдением положений настоящего Кодекса работниками возглавляемых ими подразделений. За нарушение настоящего Кодекса в отдельно взятых структурных подразделениях ответственность несут не только работники Банка, их совершившие, но и их руководители, за исключением случаев, когда имеются доказательства того, что последние безоговорочно следовали настоящему Кодексу.

**6.2.** Контроль за соблюдением положений Кодекса руководителями структурных подразделений Банка осуществляется членами Правления, курирующими соответствующие структурные подразделения Банка.

**6.3.** Контроль соблюдения положений Кодекса членами Совета директоров, членами Правления, руководителями и работниками Банка осуществляется Советом директоров Банка, а также начальником Службы внутреннего контроля в рамках проводимого анализа бизнес-процессов Банка на предмет выявления регуляторного риска в соответствии с утвержденным Планом деятельности начальника Службы внутреннего контроля.

**6.4.** Каждый работник Банка несет персональную ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса, равно как и руководитель Банка. Работники Банка,

которым стали известны факты несоблюдения Кодекса, обязаны незамедлительно довести эти факты до сведения своего непосредственного руководителя.

- 6.5. Руководитель структурного подразделения Банка при поступлении информации от работника о несоблюдении Кодекса, а также в случае самостоятельного выявления фактов несоблюдения Кодекса обязан незамедлительно проинформировать члена Правления, курирующего соответствующее структурное подразделение, и начальника Службы внутреннего контроля.
- 6.6. Начальник Службы внутреннего контроля при получении информации руководителя структурного подразделения определяет уровень существенности события и, при необходимости, проводит дополнительную проверку по данному факту. Результаты оценки события и проверки (если проводилась) с рекомендациями по реагированию на выявленное событие начальник Службы внутреннего контроля докладывает на заседании Правления или Совета директоров.
- 6.7. При самостоятельном выявлении фактов несоблюдения Кодекса член Правления или член Совета директоров обязан незамедлительно проинформировать Совет директоров. Совет директоров при получении информации о фактах несоблюдения Кодекса дает поручение провести служебное расследование.
- 6.8. Основанием для привлечения руководителей и работников Банка к ответственности в соответствии с настоящим Кодексом является установление в их деяниях признаков виновного нарушения одного или нескольких положений настоящего Кодекса. Привлечение лица к ответственности за правонарушение по законодательству Российской Федерации не исключает привлечения лица за то же деяние к ответственности, установленной Кодексом, если это деяние подпадает под действие Кодекса.
- 6.9. Привлечение лица к ответственности в соответствии с настоящим Кодексом осуществляется по решению Правления – в отношении работников и руководителей структурных подразделений Банка или по решению Совета директоров – в отношении членов органов управления Банка, в том числе членов Совета директоров.
- 6.10. За совершение работниками и руководителями структурных подразделений Банка нарушений положений настоящего Кодекса могут применяться меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации.  
За совершение членами органов управления, в том числе членами Совета директоров, нарушений положений Кодекса могут применяться следующие меры ответственности:
  - предостережение;
  - порицание;
  - принесение извинений;
  - возмещение причиненного вреда.
- 6.11. Если Банку в результате нарушения положений Кодекса причинен существенный ущерб, то органы управления Банка решают возникший вопрос в порядке, установленном законодательством РФ.

## **7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 7.1. Подписание Трудового договора каждым работником означает присоединение работника к настоящему Кодексу. Новые работники Банка должны быть ознакомлены с Кодексом при заключении с ними Трудового договора.
- 7.2. Ознакомление с Кодексом производится с использованием специализированной информационной системы комплексной автоматизации бизнес-процессов, связанных

с оценкой, тестированием и обучением работников Банка, систематизацией и хранением знаний, а также с организацией корпоративных коммуникаций и взаимодействия между работниками Банка. Данная система является составной частью личных дел работников Банка, включая работников филиалов и внутренних структурных подразделений Банка, в части хранения информации, свидетельствующей о прохождении работниками Банка обучения (специализированная информационная система).

- 7.3. Факт ознакомления работником Банка с Кодексом подтверждается либо его собственноручной подписью, либо аналогом собственноручной подписи, исходя из технических возможностей, используемых Банком, в документе об ознакомлении. Указанный документ (либо его копия) хранится в личном деле работника в течение всего времени его работы в Банке.
- 7.4. Незнание работником положений настоящего Кодекса не освобождает его от обязанности выполнять утвержденные Банком корпоративные нормы и правила поведения.
- 7.5. Банк выражает уверенность в том, что безусловное следование всеми работниками нормам настоящего Кодекса повышает эффективность работы Банка, поддерживает и укрепляет его имидж и репутацию, способствует развитию прочных деловых связей с клиентами, партнерами и акционерами.
- 7.6. Настоящий Кодекс утверждается решением Совета директоров.
- 7.7. Изменения и дополнения в настоящий Кодекс вносятся решением Совета директоров по собственной инициативе или по предложению Председателя Правления и Правления.
- 7.8. Если в результате изменения законодательства или нормативных актов Российской Федерации, а также внутренних документов Банка, регулирующих организацию корпоративной культуры в Банке, отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу и до момента внесения соответствующих изменений настоящий Кодекс применяется с учетом норм действующего законодательства Российской Федерации и внутренних документов Банка.