



**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
БАНК «КУЗНЕЦКИЙ»**

УТВЕРЖДЕНО

**Советом директоров ПАО Банк «Кузнецкий»
Протокол № 4 от «27» апреля 2026г.**

**Вступает в действие
с «28» апреля 2026 г.**

**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
ПАО БАНК «КУЗНЕЦКИЙ»**

Версия 3.0

г. Пенза 2026г.

1. Общие положения

Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов, действующего законодательства, обычаев делового оборота с целью формирования у сотрудников Банка единого представления о правилах и ценностях, принятых в Банке.

Задачами настоящего Кодекса являются:

- закрепление корпоративных ценностей Банка;
- обеспечение осознания работниками Банка персональной ответственности перед Клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка за выполнение своих должностных обязанностей;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами и работниками Банка;
- защита прав и интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

Целями настоящего Кодекса являются:

- объединение усилий работников в достижении высокого качества профессиональной деятельности Банка;
- демонстрация приверженности Банка высоким стандартам этического поведения;
- повышение уровня этики на основе принятых в Банке принципов, правил делового поведения работников.

Соблюдение закрепляемых настоящим Кодексом целей, принципов корпоративного поведения и этики ведения бизнеса, их соответствие нормам действующего законодательства, открытость и прозрачность в сочетании с высоким профессионализмом сотрудников, позволит Банку сохранить за собой уверенную позицию на рынке банковских услуг, обеспечить максимальную продуктивность Банка для клиентов и сотрудников, перейти на новый этап развития бизнеса.

2. Основные принципы корпоративного поведения и деловой этики

Деятельность и ценности Банка предполагают выстраивание взаимоотношений с акционерами, клиентами, деловыми партнерами на основе следующих принципов:

- законности;
- обязательности для всех сотрудников решений органов управления Банка;
- подконтрольности и подотчетности деятельности сотрудников и администрации, их ответственности за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей;

- соблюдения общепринятых стандартов деловой этики при осуществлении каждодневной деятельности Банка;
- презумпции добросовестности в деловых отношениях - ни одна из сторон не может быть заподозрена в недобросовестности без достаточных на то оснований;
- равного доступа к занятию вакантных должностей в соответствие со способностями и профессиональной подготовкой претендента;
- социальной защищенности сотрудников Банка; • уважительного отношения ко всем сотрудникам.

3. Корпоративные ценности Банка

Корпоративные ценности являются основой системы деловых взаимоотношений в Банке. Приверженность корпоративным ценностям является обязательным условием при принятии решений сотрудником Банка на любом уровне и любой степени сложности.

К основным корпоративным ценностям Банка относятся:

Персонал - коллектив Банка.

Существование Банка, ведение бизнеса и, тем более, достигнутый уровень развития Банка невозможен без персонала – коллектива, объединенного общими целями, отношением к работе, корпоративными ценностями и традициями, коллектива, который является основой Банка. Коллектив в целом и каждый сотрудник в частности являются корпоративной ценностью Банка.

Профессионализм и компетентность.

Сотрудник Банка обязан досконально знать сферу своей деятельности, оперативно исполнять задания вышестоящего руководства, иметь представление о специфике банковской деятельности в целом и разбираться в общих чертах в специфике работы других подразделений Банка. Сотрудник Банка должен стремиться к постоянному повышению своей квалификации и совершенствованию знаний, навыков и умений, которые могут быть полезными при исполнении своих должностных обязанностей в Банке.

Результативность, деловой подход.

Сотрудник Банка при выполнении своих должностных обязанностей должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность, которое может принести выгоду Банку в материальной или иной форме.

Сотрудник Банка обязан полностью использовать возможности, предоставленные занимаемой должностью для достижения высокого конечного результата.

Ориентация на актуальные потребности клиентов Банка.

Каждый сотрудник Банка, в силу своих обязанностей взаимодействующий с клиентами контрагентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной и муниципальной власти, обязан сделать все, что в его силах, чтобы

клиент получил квалифицированную помощь и исчерпывающую открытую информацию по интересующему его вопросу, был обслужен на высоком профессиональном уровне, полностью удовлетворил свою потребность в необходимых банковских услугах и стал лоялен к Банку.

При этом личные проблемы и/или профессиональные проблемы сотрудника Банка не должны стать явными для клиента независимо от наличия таких проблем обслуживание клиента должно быть осуществлено на высоком профессиональном уровне.

Являясь единицей бизнеса, предоставляющего услуги, сотрудники Банка должны осознавать, что именно клиенты «платят» им зарплату, успех достижим только в том случае, если сотрудники будут знать потребности клиентов Банка, могут удовлетворять их и идти на шаг впереди этих потребностей. Сотрудники Банка должны ценить клиента: слушать, слышать, стараться понять его, действовать с клиентом уважительно, честно и открыто, гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации. За клиента отвечает каждый сотрудник, знает клиента, помогает клиенту в достижении его целей. Долгосрочные отношения важнее моментальной выгоды.

Взаимное уважение.

Сотрудник Банка любого уровня должен осознавать, что работа, выполняемая сотрудниками других подразделений, подчинена общему делу Банка, а потому заслуживает уважения и должна быть оценена по достоинству.

Доверие.

Принимая на себя ответственность, мы строим атмосферу доверия среди сотрудников Банка. Такое доверие к Банку и, вместе с ним, к идеалам основывается на честности, серьезном подходе к делу и законопослушании. Каждый должен помнить, что без доверия невозможно нести ответственность.

Гуманизм и общественная полезность.

Сотрудники Банка в процессе работы должны подвергать все свои действия оценке не только с экономической, но и с социальной стороны; обязательным критерием при принятии того или иного решения является его полезность для общества. Банк в целом и его отдельные сотрудники не вправе предпринимать шаги, которые в той или иной форме могут нанести ущерб частным лицам или обществу в целом.

Банк обеспечивает экономический успех своих клиентов посредством предоставления им услуг и консультаций на высшем уровне. Банк добивается значительного повышения своей ценности в глазах клиентов, акционеров.

Каждый сотрудник, работающий в Банке, является представителем Банка. Работать в Банке означает неразрывно связать себя с ценностями и принципами Банка, и неуклонно им следовать.

4. Нормы деловой этики

Деловая этика представляет собой совокупность норм поведения, правил и принципов, регулирующих отношения, которые возникают в процессе выстраивания деловых отношений работников Банка при выполнении ими должностных обязанностей.

В Банке поощряется инициатива сотрудников, направленная на:

- рост доходности всех видов деятельности Банка;
- сохранение позитивного имиджа Банка;
- экономию материально-технических, информационных и финансовых ресурсов и сокращение производственных и непроизводственных затрат;
- повышение качества обслуживания клиентов;
- повышение квалификации и рост профессиональных знаний, умений и навыков;
- разработку и внедрение инновационных методик и продуктов.

Основные права, обязанности, ответственность каждого сотрудника определяются должностной инструкцией, трудовым договором, распоряжениями вышестоящих руководителей и не должны противоречить действующему законодательству.

Вся информация, которую получает сотрудник во время работы в Банке, конфиденциальна и является коммерческой тайной. Сотрудник не может передавать эту информацию третьим лицам на протяжении работы в Банке и после увольнения.

Залогом успешной работы Банка является согласованная и объединенная деятельность всех без исключения сотрудников на своих рабочих местах.

Банк ожидает от сотрудников:

- соблюдения принятых и установленных правил, инструкций, распорядков, технологий и методик;
- инициативы, направленной на более качественное выполнение своих обязанностей;
- понимания стоящих перед Банком задач стратегического и текущего характера;
- разделения корпоративных интересов Банка:
- ответственности - каждый из сотрудников Банка готов взять на себя персональные обязательства и действовать в соответствии с ними;
- профессионального отношения к своей работе;
- высокой самоотдачи при выполнении своих обязанностей – одним из критериев успеха является качественное предоставление услуг клиентам Банка;
- лояльности – уважительного отношения к традициям и истории Банка, поддержания инициативы руководства Банка;
- быть корректными и внимательными в отношениях с коллегами, клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной власти и иными лицами, взаимодействие с которыми возникает в процессе осуществления работниками их профессиональной деятельности;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных

этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками Банка должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работников Банка или авторитету Банка.

Сотрудники ожидают от Банка:

- уважительного отношения;
- адекватного вознаграждения;
- объективности в оценке результатов труда;
- работы в сплоченной команде профессионалов;
- создания полноценных условий для выполнения профессиональных обязанностей;
- возможности дополнительного обучения, напрямую связанного с профессиональной деятельностью сотрудников;
- возможности предложить свою кандидатуру на любую из вакансий, информацию о которых можно свободно получить в Отделе по работе с персоналом;
- уверенности в том, что сотрудник работает в стабильной, надежной компании;
- социальных гарантий.

Работа в команде.

Команда – это не только свое подразделение, а весь Банк, сотрудничество для достижения общего результата Банка, отношение к коллегам с уважением и стремлением помочь.

Каждый сотрудник Банка является членом одной команды, независимо от должности и статуса. Так как общий результат зависит от всех, от того, насколько хорошо каждый сделал свою часть общего дела - в Банке ценится командная работа и считается неприемлемым противопоставлять себя команде, неуважительно относиться к коллегам. Как и в любой команде, в Банке принято доверять друг другу. Банк поощряет взаимопомощь и поддержку между сотрудниками. Сотрудник может предложить помощь своему коллеге в пределах своей профессиональной компетенции, если такая помощь объективно необходима; при физической невозможности исполнения возложенного на него поручения сотрудник Банка может рассчитывать на помощь своих коллег в пределах их профессиональной компетенции. Пренебрежение, унижение, хамство по отношению к любому сотруднику, независимо от его статуса, недопустимы. Успех Банка в целом всегда будет стоять выше интересов отдельно взятого подразделения.

Здоровый моральный климат.

Залогом успешной работы является здоровый моральный климат в коллективе. Каждый сотрудник Банка, по мере своих возможностей, обязан заботиться о поддержании дружелюбной, миролюбивой атмосферы в Банке, с пониманием относиться к личностным

особенностям своих коллег, всеми силами предотвращать конфликтные ситуации в коллективе, а при возникновении такой ситуации - предпринимать все необходимые меры для ликвидации последствий конфликта.

Этика взаимоотношений руководителей и подчиненных.

Роль и степень ответственности каждого руководителя и сотрудника определена должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

Руководители:

- стремятся развить у подчиненных чувство сопричастности к достижению Банком высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических целей;
- обеспечивают всем сотрудникам равные возможности для самопроявления личности в процессе трудовой деятельности; предоставляют сотрудникам оборудованные рабочие места, необходимые материалы; организуют своевременную разработку и утверждение должностных инструкций, отражающих трудовые обязанности персонала;
- создают для сотрудников условия, необходимые для успешного выполнения принятых ими обязательств и организуют работу подчиненных с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяют основные задачи и обеспечивают загрузку на протяжении всего рабочего дня;
- в случае невыполнения распоряжений сотрудниками обязаны принять соответствующие меры с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий;
- поддерживают и поощряют инициативность при выполнении обычных функций и обязанностей, а также и при решении нестандартных заданий.

«Тон сверху».

На руководителей Банка возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой сотрудники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

Руководители любого уровня обязаны:

- на личном примере показывать приверженность принципам этики;
- обеспечивать ознакомление с положениями Кодекса подчиненных сотрудников, понимание и соблюдение ими принципов Кодекса, в том числе понимание того, что коммерческие или финансовые результаты не могут быть важнее этического поведения;
- не давать сотрудникам поручений, нарушающих требования законодательства, Кодекса или иных принципов деловой этики;
- незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимать необходимые меры воздействия;
- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый сотрудник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос.

Сотрудники:

- работают честно и добросовестно, исполняют свои должностные обязанности, несут ответственность за результаты своей работы, своевременно и точно выполняют распоряжения администрации и непосредственного руководителя,

используют рабочее время для продуктивной работы, воздерживаются от действий, которые мешают другим сотрудникам выполнять их трудовые обязанности;

- в случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действуют таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Банка;
- планируют свою работу и координируют свои планы и действия с коллегами своего и смежных подразделений;
- принимают меры для немедленного устранения причин и условий, которые затрудняют или препятствуют нормальному выполнению работы и немедленно сообщают о таких случаях руководству Банка;
- во всех служебных ситуациях действуют преданно и честно по отношению к Банку;
- любые вопросы по отношению к специфическим сделкам обсуждают с непосредственным руководителем;
- в ситуациях, когда сотрудникам предстоит совершить действия, не указанные в соответствующей инструкции, сотрудники должны принимать необходимые для Банка решения, а не ссылаться на отсутствие инструкции;
- обязаны проинформировать своего непосредственного руководителя в случае возбуждения дела в отношении них следственными органами; привлечения их к ответственности органами правопорядка;
- содержат свое рабочее место в порядке, соблюдают установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;
- во время работы не оставляют свое рабочее место без соответствующих на то указаний своего непосредственного руководителя;
- не нарушают дисциплину и этику, ставящие под угрозу надежность и безопасность работы, в том числе: систематическое невыполнение и/или некачественное выполнение трудовых обязанностей; разглашение конфиденциальной, инсайдерской или составляющей коммерческую тайну информации о Банке; прибывание на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; использования ненормативной лексики; пренебрежение или умышленное невыполнение требований охраны труда.

Запрещаются со стороны руководителя и отдельных должностных лиц по отношению к персоналу:

- любые формы дискриминации сотрудников, начиная от подбора кадров, продвижения по службе и заканчивая высвобождением персонала, по любым признакам; подбор и продвижение кадров должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом руководитель обязан обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам;
- любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным сотрудникам иначе как на законной основе, согласно принятой в Банке системе оплаты труда и мерам социального характера при обязательном обеспечении Банком равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий;
- препятствовать работникам при перемещении на другое рабочее место в Банке, либо в другое его структурное подразделение, либо при их переводе на постоянную

работу в другую организацию, либо в другую местность, немотивированно отказывать в визировании заявлений об увольнении или переводе сотрудников;

- в случае увольнения или перевода сотрудника в другое подразделение устанавливать срок отработки более, чем предписано нормами Трудового Кодекса РФ. В частности, устанавливать срок отработки до приема нового сотрудника.

При рассмотрении возможности перевода сотрудника в другое подразделение Банка руководитель принимающего подразделения должен оценить риски, возникающие, в связи с этим у Банка в целом.

Дарение сувениров и подарков не является обязательным, может происходить исключительно по желанию сотрудников. Количество и стоимость подарков должны быть адекватны финансовым и другим возможностям планирующих сделать подарок коллегам сотрудников. Руководители подразделений могут дарить сотрудникам от имени Банка: цветы, бизнес-аксессуары, сувенирную продукцию с логотипом Банка. Сотрудники, в знак благодарности или по случаю праздников, могут дарить руководителям подразделений цветы, бизнес-аксессуары и сувениры. В соответствии с нормами должностной субординации, запрещено дарить деньги непосредственному руководителю, а также сотрудникам контролирующих подразделений. Изделия из драгоценных металлов и камней, произведения искусства, предметы антиквариата, спиртные напитки дарить непосредственному руководителю или сотрудникам контролирующих подразделений Банка не рекомендуется.

Работник Банка не должны принимать подарки, связанные с исполнением своих должностных обязанностей от организаций и физических лиц, в отношении которых, работник принимает решение (совершает действие), способствующее получению указанными организациями и физическими лицами выгоды, в виде наличных или безналичных денежных средств, алкогольной продукции, ценных бумаг, ювелирных украшений и других предметов роскоши.

Ограничение на прием подарков, установленные Кодексом, не распространяются на следующие случаи: - получение в подарок от контрагентов и клиентов Банка корпоративной и сувенирной продукции (ручки, блокноты, ежедневники и пр.); - получение подарка в ходе официального или иного мероприятия (конференции, круглого стола), всем участникам которого, вне зависимости от их организационной принадлежности, были переданы одинаковые подарки.

Этика взаимоотношений между сотрудниками.

Эффективность коммуникаций - одна из основ успешной совместной работы. Личное общение сотрудников Банка в рабочее время осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

Сотрудники должны приветствовать всех посетителей в офисе Банка, даже если они лично ему не знакомы и пришли не к нему. При встрече сотрудников, занимающих разные ступени в должностной иерархии Банка, сотрудник Банка, занимающий нижестоящее положение, обязан первым приветствовать вышестоящего сотрудника. Сотрудник Банка обращается к вышестоящему сотруднику в уважительной форме по имени и отчеству.

Личное отношение сотрудников друг к другу не должно негативно влиять на результаты работы, требующей координации различных подразделений Банка. При этом

сотрудник, чувствующий невозможность дальнейшей совместной работы с другим сотрудником, вправе сообщить об этом своему непосредственному руководителю с целью урегулирования тем или иным образом подобной ситуации.

Сотрудники Банка обязаны:

- воздерживаться от использования каких-либо нецензурных слов, ругательств, грубых выражений в разговоре, переписке, на корпоративных мероприятиях и в присутствии клиентов;

- не прибегать к физическим действиям, оскорблениям или грубым жестам в отношении с коллегами. В случае возникновения конфликтной ситуации - стараться решать их дипломатично и профессиональным способом.

В случае осуществления инспекции руководством Банка, сотрудник инспектируемого подразделения должен дать четкие и исчерпывающие ответы на задаваемые представителем руководства Банка вопросы, касающиеся сферы его деятельности, выполняемой в настоящий момент работы, планируемых к исполнению заданий, а также другие вопросы, касающиеся профессиональной деятельности сотрудника.

Преследования, ограничения любого сотрудника по причине его пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы и влекут персональную ответственность.

Сотрудники могут обмениваться следующими подарками: цветы, кондитерские изделия, бизнес-аксессуары, сувениры, аксессуары для спорта и отдыха.

Внешний вид работника Банка во время исполнения ими своих должностных обязанностей в зависимости от условий работы должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность. В случае если предполагается корпоративное мероприятие, формат внешнего вида должен соответствовать контексту данного мероприятия.

Нормы этики в отношениях Банка со своими акционерами.

Взаимоотношения Банка со своими акционерами строятся на нормах действующего законодательства Российской Федерации, на основании внутренних нормативных документов Банка и основаны на следующих нормах этики:

- обеспечение равных прав на реальное участие акционеров в управлении делами Банка в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- недопущение ущемления прав и законных интересов акционеров;
- стремление Банка к максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, созданию условий для беспрепятственного доступа акционеров информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и внутренними документами Банка.

Банк в отношениях со своими акционерами считает себя обязанным:

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров независимо от количества принадлежащих им акций в соответствии с законодательством Российской Федерации и на основе принципов корпоративного управления;

- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров, в том числе миноритарных держателей акций;
- обеспечивать максимально возможную прозрачность в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Организационные процедуры

Деловая корреспонденция.

Оформление деловой корреспонденции осуществляется в соответствии с общепринятыми правилами документооборота в Банке. Стиль написания документов должен быть деловым, наличие грамматических ошибок недопустимо.

Входящая и исходящая корреспонденция подлежит регистрации в соответствующих журналах, если о необходимости такой регистрации прямо сказано в соответствующих инструкциях Банка или если необходимость такой регистрации обусловлена общепринятыми правилами обработки корреспонденции.

Сотрудникам Банка, работающим с документацией, содержащей сведения, которые составляют коммерческую тайну, необходимо предпринять все возможные меры по обеспечению конфиденциальности содержащейся в таких документах информации.

Документы, составляющие коммерческую тайну, а также иные вещи, документы, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в том числе контролирующими организациями) может привести к ущербу для Банка, не должны находиться на рабочем месте сотрудников и в доступных для посторонних людей местах.

В соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и нормами конфиденциальности, отработанные служебные документы, содержащие конфиденциальную информацию, хранятся и уничтожаются в установленном порядке.

Не допускается оставление документов, которые носят конфиденциальный характер в урнах для бумаг. В соответствии с подписанным Обязательством о неразглашении коммерческой тайны, при невыполнении и/или ненадлежащем исполнении указанных требований Банк оставляет за собой право применения к сотруднику дисциплинарных мер воздействия.

Политика чистых столов.

В целях поддержания имиджа Банка, в котором работают организованные сотрудники, а также из соображений конфиденциальности, Банк придерживается политики «чистых столов» на рабочих местах в офисе. Эта политика позволяет поддерживать чистоту и порядок на рабочих местах, пользоваться необходимой доступной информацией сотрудника в его отсутствие по предварительному согласованию с его непосредственным руководителем. Состояние рабочего места сотрудника должно отвечать принципу функциональности.

В течение рабочего дня на рабочем столе сотрудника должны находиться только предметы производственной необходимости (канцтовары, визитные карточки, др.) и документы, которые используются в данный момент для решения конкретной задачи.

Документы, не используемые в данный момент для решения конкретной задачи, должны находиться в рабочих папках, в соответствующих рубриках.

Недопустимо держать на рабочем месте: рекламную продукцию фирм-конкурентов; художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности; одежду, посуду, косметику.

Объявления и иная официальная информация пишется строго на специальном бланке с логотипом банка.

В доступном для клиентов месте целесообразно поставить вазу с конфетами, должен быть кулер для воды с одноразовыми стаканчиками.

Ответственность за сохранность оборудования.

Банк использует в работе современное дорогостоящее оборудование и не сомневается, что сотрудники будут достаточно бережны в обращении с ним.

Банк обращается к сотрудникам с настоятельной просьбой соблюдать правила эксплуатации при работе с оборудованием, в частности, не забывать выключать оборудование по окончании рабочего дня, а также при переподключении периферийных устройств (принтеров, мониторов). Сотрудникам не разрешается самостоятельно переконфигурировать установленное в офисе оборудование - для этого необходимо обратиться к соответствующим специалистам.

Ответственность за сохранность техники и оборудования несут руководители структурных подразделений.

Этика телефонных переговоров.

Клиент судит о качестве обслуживания, еще не услышав ответа на свой звонок, его оценка зависит от того, сколько ему придется ждать, прежде чем на другом конце провода снимут трубку. Поэтому следует снимать трубку не позднее третьего звонка. Профессиональное поведение необходимо со стороны работника по отношению к каждому звонящему.

Телефонная связь в Банке используется в качестве одного из средств бизнес-коммуникаций. Банк ожидает, что телефонная связь будет использоваться в служебных целях, при крайней необходимости допускается использование телефонной связи для личных звонков. Несанкционированные международные и междугородные звонки, а также длительные и частные разговоры запрещены. Банк не обеспечивает всех работников средствами мобильной связи.

Правила использования сети Internet

Как и телефонная связь, Internet является средством бизнес-коммуникаций. Ресурсы Internet-трафика должны использоваться в профессиональных целях, с соблюдением условий безопасности Банка.

Запрещенными для просмотра являются сайты сети Internet следующего содержания: эротика и порнография, аудио, видео, исполняемые программы, загрузка файлов, азартные игры, развлечения, криминал, наркотики, алкоголь, путешествия, фотографии, для хакеров, удаленные прокси-сервера, сайты электронной почты, ftp и пейджеры, колдовство, чаты, спорт, насилие, религия, рефераты, животные, постеры и

плакаты, кулинария, косметика, удача и лотерея, анекдоты, магия, гороскопы, гадание и другие сайты, не относящиеся к выполняемой работе.

В то же время, Банк понимает, что, в силу специфики работы отдельных подразделений, им необходимо использование Internet как средства получения текстовой, графической и аудиовизуальной информации. Если такая необходимость действительно существует, то, при наличии соответствующего обоснования, возможно снятие ограничений на прием информации из сети Internet.

При подготовке служебной документации с использованием Internet-ресурсов необходимо указание в документе ссылок на используемые в качестве источников информации сайты.

На рабочем месте в Банке сотрудникам запрещено играть в компьютерные и иные игры.

В Банке регулярно производится проверка и подсчет трафика посещенных ресурсов Internet сотрудниками.

К нарушителям настоящего пункта Кодекса применяются дисциплинарные меры воздействия.

Использование электронной почты.

При ведении переписки, как с внешними, так и с внутренними корреспондентами, необходимо соблюдать деловую этику. Рекомендуется пользоваться установленным образцом подписи e-mail сообщений.

Во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, Банк рекомендует сотрудникам уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами.

Сотрудникам запрещено производить по электронной почте какие-либо массовые информационные рассылки, не связанные с их трудовой деятельностью (рассылка картинок, роликов, юмора и т.п.). Также в целях безопасности запрещается производить подписки на рассылки информационных ресурсов Internet без согласования со специалистом по информационной безопасности. Вся исходящая электронная корреспонденция проходит проверку специальными электронными фильтрами.

К нарушителям данных правил применяются меры дисциплинарного воздействия.

5. Информационная политика Банка

В целях обеспечения защиты конфиденциальной информации доступ сотрудников Банка к различным программным продуктам и базам данных разграничен. Пересмотр системы разграничения доступа к информационным ресурсам регламентируется внутренними нормативными документами.

Конфиденциальной информацией Банка (ДСП) является информация относительно внутренней политики и финансовой деятельности, структуры Банка, количества и состава сотрудников, их личных качеств. Распространение подобной информации за пределами Банка запрещено.

Размер заработной платы сотрудников Банка также является конфиденциальной информацией. Поэтому недопустимо интересоваться размером заработной платы коллег и обсуждать заработную плату между сотрудниками Банка и за его пределами.

Разглашение конфиденциальной информации является нарушением условий трудового договора с сотрудником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

5.1. Взаимодействие со средствами массовой информации

Сотрудники Банка должны понимать и всегда помнить, что любая высказанная им информация, точка зрения, — прежде всего, соотносится с самим Банком, его имиджем серьезной финансовой структуры в обществе.

Сотрудники Банка могут предоставлять информацию представителям СМИ через соответствующее подразделение Банка, курирующее данное направление коммуникаций.

Сотрудник Банка, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы, предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую, при желании, собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Банка - веб-сайта, информационных писем, буклетов Банка. В процессе беседы сотрудник Банка не должен затрагивать и критиковать деятельность Банковконкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства.

В случае если беседа касается спорной информации о Банке и его услугах, искаженной, неподтвержденной руководством Банка информации или конфиденциальных вопросов — сотрудник Банка обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно порекомендовать обратиться к Руководству Банка.

В случае если сотрудник Банка не уверен в своей компетентности по конкретному вопросу представителя СМИ, он договаривается о точной дате предоставления проверенной, корректной и официальной информации по изложенному запросу, утвержденной подписью руководства Банка.

Сотрудник Банка не имеет права распространять за пределами офиса внутреннюю информацию.

При общении с представителем СМИ, сотрудник Банка, путем принципиальных переговоров должен достичь необходимой цели — грамотного предоставления официальной информации, и остаться в рамках приличий, сохранив позитивные взаимоотношения с собеседником. При этом сотрудник должен твердо и уверенно защищать интересы Банка, его участников и клиентов.

Любая негативная информация о Банке или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована как наносящая ущерб имиджу и порочащая репутацию Банка, рассматривается руководством как нарушение условий трудового договора.

5.2. Взаимодействие с проверяющими органами

При осуществлении служебных обязанностей сотрудникам Банка приходится взаимодействовать с проверяющими и контролирующими органами. В этих случаях сотрудники, уполномоченные Председателем Правления взаимодействовать с проверяющими лицами, обязаны соблюдать следующие нормы и правила поведения:

Документы и информация проверяющим лицам передаются на основании приказа или распоряжения по Банку.

Подразделение, или сотрудник, подвергнувшиеся «внезапной» проверке при наличии на то полномочий проверяющих, должны немедленно уведомить о начале проверки непосредственное руководство, а при необходимости службу безопасности и руководство Банка.

Необходимо помнить, что сотрудник Банка во время проверки представляет на проверяемом участке весь Банк, поэтому его действия должны отличаться безукоризненной вежливостью, доброжелательностью, искренним стремлением помочь проверяющим получить объективную информацию. Поскольку проверяющие делают нужную и полезную для общества работу, стремятся помочь Банку работать в правовом поле, сотрудники Банка должны на всем протяжении проверки относиться к ним с искренним уважением.

Сотрудники Банка не имеют права давать проверяющим лицам информацию вне своей компетенции, относящуюся к работе других сотрудников и подразделений. Следует избегать оглашения излишней информации, не относящейся непосредственно к заданному вопросу, черновых записей, не утвержденных документов и расчетов, которые могут исказить объективную картину деятельности Банка.

Следует помнить, что документы и материалы, передаваемые проверяющим лицам, необходимо еще раз проверить, убедиться в их соответствии запросу и, при необходимости, проконсультироваться с руководством Банка.

Взаимодействие с проверяющими лицами должно осуществляться во время всей проверки. Не следует «бросать» проверяющих, «забывать» про них после передачи требуемой документации. Сотрудник обязан убедиться, что состояние дел на проверенном участке адекватно понято проверяющими лицами и отражено в черновике акта проверки. Необходимо еще раз тщательно обсудить все спорные вопросы, представить недостающие доводы, чтобы по возможности исправить негативные замечания еще в ходе проверки или согласования акта.

Контакты с проверяющими лицами следует поддерживать и после представления и согласования Акта проверки. Если в Акте отражены недостатки, то проверяющему лицу следует предоставить мероприятия по их устранению и обязательно сообщить после того, как недостатки будут устранены. Поскольку проверяющие, как правило, обладают большим опытом и знаниями, следует обязательно поинтересоваться их мнением относительно путей и способов устранения недостатков. Желательно сохранение уважительных отношений и контактов с проверяющими лицами и после проверки.

5.3. Взаимодействие с государственными органами.

Отношения Банка с органами государственной власти и местного самоуправления, другими государственными надзорными органами выстраиваются на открытой и доверительной основе, на принципах соблюдения законодательства, прозрачности,

уважения и сотрудничества. Сотрудники Банка должны выражать исключительно официальную позицию Банка, не препятствовать расследованиям и проверкам в случае их проведения.

5.4. Взаимоотношения Банка с конкурентами.

Взаимоотношения с партнерами и конкурентами Банка строятся на принципах взаимного партнерского уважения.

Банк придерживается в своей работе принципов добросовестной конкуренции на рынке банковских услуг с соблюдением законодательства о конкуренции и лучших практик ведения бизнеса.

Выбирая партнеров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров, Банк соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации. Банк собираем и используем информацию о конкурентах исключительно на условиях законности и этичности.

6. Организация личного досуга

Банк уважает частную (личную) жизнь своих сотрудников, не допуская какого-либо вмешательства в нее.

Сотрудникам Банка не рекомендуется посещать казино, игорные заведения, а также прочие места с сомнительной репутацией. Дополнительные соглашения о запрете посещения определенных мест проведения досуга могут заключаться с сотрудниками индивидуально, принимая во внимание: специфику их деятельности; возможности доступа к финансовым средствам Банка; степень возможного возникновения (при посещении мест досуга) риска для деловой репутации Банка.

Банк приветствует увлечения сотрудников активными видами спорта и отдыха, и надеется, что сотрудники бережно относятся к своему здоровью, способствуют его укреплению. Ввиду повышенной травмоопасности некоторых видов спорта, Банк рекомендует сотрудникам соизмерять свои физические и психологические способности, прежде чем принять решение о занятии экстремальными видами спорта (альпинизм, дайвинг, авто - мотоспорт, парашютизм, горнолыжный спорт и т.д.). Сотрудникам, принявшим решение провести отпуск в странах с повышенной степенью риска заражения инфекционными заболеваниями, Банк рекомендует принять меры соответствующей медицинской профилактики.

7. Оказание консультативной помощи сотрудникам Банка и членам органов управления по вопросам профессиональной этики

Обязанность по оказанию методической поддержки и консультационной помощи сотрудникам и членам органов управления по вопросам профессиональной этики возложена на Отдел по работе с персоналом (далее – Отдел). Контроль по оказанию консультационной помощи возложен на руководителя Отдела по работе с персоналом.

Должностными обязанностями сотрудников Отдела регламентированы этапы работы по оказанию консультационной помощи служащим и членам органов управления по вопросам профессиональной этики:

- при приеме на работу в целях адаптации новых сотрудников Банка к корпоративной культуре: ознакомление с положениями «Кодекса корпоративного поведения и деловой этики», «Кадровой политики», включающими основные принципы профессиональной этики, правила служебного поведения, корпоративные ценности и нормы деловой этики;

- регулярное оказание необходимой адресной помощи в целях соблюдения сотрудниками принятых обязательств по соблюдению профессиональной этики и стандартов делового поведения;

- контроль добросовестного соблюдения сотрудниками Банка принципов и стандартов профессиональной этики, делового поведения при осуществлении каждодневной деятельности Банка;

При оказании консультационной помощи сотрудникам и членам органов управления ответственные лица основываются на конфиденциальности ситуации, честности и объективности в подходе к решению проблемы.

В случаях, когда вопросы профессиональной этики сотрудников Банка не урегулированы локальными нормативными актами, сотруднику Банка следует придерживаться традиций, сложившихся в Банке, содержание которых соответствует общим идеалам и принципам нравственности.

8. Применение Кодекса

Настоящий Кодекс распространяется на всех сотрудников Банка независимо от уровня занимаемой им должности, а также членов Совета директоров Банка. Также Кодекс предназначен для адаптации новых сотрудников Банка к корпоративной культуре, трудовому распорядку, проявлению других формальных и неформальных взаимоотношений в Банке.

Руководители подразделений, члены органов управления осуществляют контроль соблюдения принципов Кодекса всеми работниками Банка. В случае несоблюдения положений настоящего Кодекса Банк оставляет за собой право применять соответствующие меры дисциплинарного воздействия.

Все сотрудники Банка несут ответственность за несоблюдение настоящего Кодекса. Мера ответственности определяется органами управления Банка

Настоящий Кодекс, вступает в силу с момента его подписания. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу, и до момента внесения изменений в Кодекс следует руководствоваться законодательством и нормативными актами Российской Федерации.

Нарушение ключевых принципов Кодекса, включая принцип равных возможностей, нарушение правил управления конфликтами интересов и работы с непубличной информацией, несоблюдение требований применимого законодательства, может повлечь применение Банком к соответствующим сотрудникам мер ответственности.

9. Заключение

9.1. Со дня введения в действие настоящего Кодекса, Кодекс корпоративного поведения и деловой этик ПАО Банк «Кузнецкий», утвержденный Правлением Банка (*Протокол № 74 от 14.09.2011г.*) и изменения к нему, утвержденные Советом директоров Банка (*Протокол № 4 от 29.04.2015г*) считать утратившими силу.