

Положение о профессиональной этике

1. Общие положения

1.1. Положение о профессиональной этике (далее - Положение) АО Банк «Развитие-Столица» (далее – Банк) разработан в соответствии с Информационным письмом Банка России от 24.12.2020 № ИН-06-59/181 «Об отдельных вопросах взаимодействия с потребителями», Информационным письмом Банка России от 24.03.2020 № ИН-01-59/27 «О рекомендациях по предотвращению недобросовестных практик при предложении и реализации финансовых инструментов и услуг», Письмом ФАС России № АК/114267/20, Банка России № ИН-06-52/182 от 25.12.2020 «О рекомендациях по вопросам профессиональной этики специалистов финансового рынка», Методических рекомендаций Банка России от 20.01.2025. № 1-МР «По применению основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке» и другими информационными письмами Банка России.

1.2. Положение представляет собой совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться все работники Банка, независимо от занимаемых ими должностей.

1.3. Целью введения в действие настоящего Положения состоит в выполнении работниками Банка установленных этических норм и положений, которые служат дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надежности, соответствия деятельности законодательству РФ, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.5. Действие Положения распространяется на любые деяния (действия и бездействие) руководителей, работников и акционеров Банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации деятельности Банка.

2. Нормы профессиональной этики и культуры Банка

2.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- понимания своего профессионального долга перед клиентами - физическими и юридическими лицами;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- максимальной прозрачности 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;
- честной конкуренции;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ЭД/ФРОМУ);
- должной степени заботливости и осмотрительности при реализации или предложении банковских услуг (продуктов);
- равного отношения ко всем клиентам;
- недопустимости действий в ущерб интересам клиентов и использования полученной от клиентов информации в своих интересах, а также в неэтичных, недобросовестных или незаконных целях;
- реализации мероприятий по выявлению реального и потенциального конфликта интересов и управлению им;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

2.1.1. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- 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 непредусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- оказание финансовой и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрегиональных и других антагонистических отношений в обществе.

2.2. Нормы этики Банка в отношении его акционеров

2.2.1. Банк обеспечивает равные права на реальное участие акционеров в управлении делами Банка в соответствии с Российским законодательством и на основе принципов корпоративного управления.

2.2.2. Банк не допускает ущемления прав и законных интересов акционеров Банка.

2.2.3. Банк создает условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними нормативными документами.

2.3. Нормы этики Банка в отношении органов государственной власти и местного самоуправления

2.3.1. Банк строит свои взаимоотношения с государственными органами исходя из общего стремления к деятельности, направленной на благо граждан, общества, государства.

2.3.2. Банк своевременно и в полном объеме исполняет требования государственных органов, основанные на нормах действующего законодательства.

2.4. Нормы этики Банка в отношении клиентов и деловых партнеров

2.4.1. Работники Банка действуют в своей работе с клиентами и деловыми партнерами уважительно, честно и открыто.

2.4.2. Банк строит отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии, не допуская необоснованности критики их деятельности.

2.4.3. Банк предоставляет услуги и вступает в партнерские отношения со всеми лицами, не допуская дискриминации по признакам социальной, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от принадлежности к общественным объединениям.

2.4.4. Банк оказывает помощь в выборе услуг в степени отвечающих интересам клиентов.

2.4.5. Банк осуществляет своевременное и качественное проведение услуг, предусмотренных лицензией.

2.4.6. Банк гарантирует соответствие предоставляемых услуг законодательству РФ.

2.4.7. Банк предоставляет клиентам и деловым партнерам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты услуг, соразмерную их объему, качеству и сложности в соответствии с Тарифами Банка.

2.4.8. Банк не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ клиентам и деловым партнерам.

2.4.9. Банк осуществляет рекламу банковских услуг на объективной, исключающей всякую возможность обмана, основе.

2.4.10. Работник Банка не принимает, не передает денежные средства третьим лицам от Клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключает договоры с третьими лицами, предоставляющие право на получение денежных средств, в качестве вознаграждения за деятельность, связанную с работой в качестве Работника Банка.

2.4.11. Работник Банка не принимает имущество, услуги, а также не заключает договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг как вознаграждение за деятельность в качестве Работника Банка.

2.4.12. Банк в отношениях с клиентами и деловыми партнерами считает себя обязанным:

- по информационному обеспечению:

- своевременно предоставлять информацию в соответствии с требованиями Банка России, действующего законодательства РФ и Положением об информационной политике Банка;
- 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;
- не разглашать информацию об операциях, о счетах и вкладах клиентов и деловых партнеров, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством РФ.

- по рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- 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;
- размещать на своем официальном сайте телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания потребителей банковских услуг и услуг профессионального участника рынка ценных бумаг информацию о порядке и сроках рассмотрения обращений физических и юридических лиц, информацию об адресах мест обслуживания потребителей банковских услуг в пределах места нахождения Банка, а также адресе электронной почты Банка, по которой осуществляется прием обращений физических и юридических лиц, информацию о дополнительном способе приема обращений в местах обслуживания потребителей банковских услуг, информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения

финансовому уполномоченному, о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного;

- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

2.5. Нормы этики Банка в отношении работников:

2.5.1. Банк совершенствует и укрепляет корпоративную культуру в Банке с целью создания у каждого Работника чувства сопричастности к выполнению миссии Банка и стратегических задач, стоящих перед Банком.

2.5.2. Банк строит отношения со своими Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения, и неукоснительного исполнения взаимных обязательств в соответствии с действующим трудовым законодательством. Банк требует от Работников:

- выполнения правил внутреннего трудового распорядка;
- качественного выполнения своих должностных обязанностей;
- получения максимально возможного положительного результата от их деятельности;
- творческого, инициативного подхода к выполнению поручений и заданий;
- постоянного повышения своего профессионального уровня;
- бережного отношения к имуществу Банка;
- соблюдения правил корпоративной культуры.

2.5.3. Банк строго выполняет обязательства перед Работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами.

2.5.4. Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому Работнику:

- развивать и применять свои творческие способности;
- повышать уровень профессиональной подготовки;
- добиваться карьерного роста;
- иметь справедливую оплату труда, соответствующую качеству работы и уровню ответственности;
- получать все льготы и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством.

2.5.5. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работника Банка путём организации рабочих мест, соответствующих всем санитарным и техническим нормам, правилам, стандартам.

2.5.6. Банк стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в банковской сфере и адекватный конечному результату труда.

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

2.5.8. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам. Работник Банка информирует непосредственного руководителя и профильные подразделения Банка о наличии, возникновении новых или увеличении ранее выявленных рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

2.5.9. Работник Банка ведёт и хранит служебную информацию в полном соответствии с положениями законодательства РФ, внутренних документов Банка, не разглашает и не распространяет служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

2.5.10. Работник Банка не использует оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка в личных целях.

3. Корпоративный стиль

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

3.2. Работники 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.

3.3. Работники Банка неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работники ставят об этом в известность непосредственного руководителя.

3.4. Работники Банка обязаны соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка, принятым правилам делового этикета. Внешний вид не должен быть вызывающим и небрежным.

4. Корпоративные ценности

4.1. *Ориентация на клиента.* Деятельность Банка строится вокруг и ради интересов клиентов.

4.2. *Конфиденциальность.* Банк ценит доверие наших клиентов, понимает важность информации и поэтому безопасность и конфиденциальность соблюдаются в каждом моменте и на каждом этапе проведения банковской операции.

4.3. *Законность.* В Банке соблюдаются законодательство РФ, внутренние нормативные документы.

4.4. *Профессионализм.* Банк создаёт Работникам условия, позволяющие повышать свой профессиональный уровень, в том числе для обмена знаниями и практическим опытом для более эффективной работы Банка.

4.5. *Надёжность.* Банк всегда стремится оправдать доверие клиентов, партнёров и регуляторов, применяя современные стандарты корпоративного управления, подтверждая правовые стандарты, регулирующие аспекты внутреннего контроля, внутреннего и внешнего аудита, постоянным совершенствованием применяемых информационных и банковских технологий.

4.6. *Забота о потребителях финансовых услуг.* Выражается в принятии мер по недопущению недобросовестных практик, обеспечении разумной рискованности осуществляемых операций и гарантировании высокого качества предоставляемых услуг.

4.7. *Социальная ответственность.* Банк добровольно вносит вклад в развитие общества в социальной, экономической, экологической сферах, связанный напрямую с его основной деятельностью.

4.8. *Равенство.* Банк уважает гендерные, возрастные, этнические, религиозные, политические и языковые различия, а также различия в социальном положении.

4.9. *Открытость.* Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности своей деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнёров, органов государственной и муниципальной власти, сотрудников Банка. В этих целях используются все имеющиеся в распоряжении средства коммуникации.

4.10. *Корпоративность.* Работники Банка строят свои отношения с коллегами на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и поддержки.

4.11. *Деловая этика.* Банк следует нормам деловой этики и культуры делового общения: соблюдает точность, пунктуальность, корректность, выполняет предварительные договорённости и обещания.

5. Конфликт интересов

5.1. Конфликт интересов определяется как столкновение личных интересов работников, наделенного организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, иных работников и их обязанностей по отношению к Банку. Конфликт интересов может иметь негативные последствия, если работник позволяет любому интересу или действию извне влиять на его суждения и действия от имени Банка, конкурировать против Банка в любых бизнес операциях, снижать эффективность, с которой работник выполняет свои обычные обязанности, наносить вред финансовой или профессиональной репутации Банка. Выявление

конфликта интересов и его адекватное регулирование является важным условием обеспечения защиты интересов акционеров и клиентов.

5.2. В целях предотвращения конфликтов интересов с клиентами, деловыми партнерами, контрагентами при осуществлении профессиональной деятельности, Банк обязан соблюдать принцип приоритета интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед собственными интересами в рамках, установленных федеральным законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

5.3. Все работники Банка (включая членов Совета Директоров и Правления) несут ответственность за принятие прозрачных и взвешенных решений, свободных от действия конфликта интересов. Работник Банка и/или его аффилированные лица в целях недопущения конфликта интересов:

- не должен составлять конкуренции Банку и/или пользоваться в своих интересах или для извлечения личной выгоды возможностями, которые ему предоставлены корпоративными ресурсами Банка, руководством работниками Банка, его должностным положением и/или информацией, полученной им вследствие исполнения должностных обязанностей;

- не должен принимать непосредственного участия в рассмотрении и принятии решений по любым отношениям между Банком и им самим, любым из его близких родственников или организаций, с которыми он (или его близкие родственники) связаны;

- не должен принимать участия в какой-либо деятельности, которая может потенциально привести к конфликту интересов;

- должен прилагать все усилия к тому, чтобы возникающие конфликты разрешались в рамках действующего законодательства, с учетом законных интересов сторон, вовлеченных в конфликт.

6. Ответственность за соблюдение норм Положения

6.1. За нарушение норм настоящего Положения, при наличии правовых оснований, Работники Банка могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

7. Заключительные положения

7.1. Банк контролирует и минимизирует риск нарушения прав и законных интересов и (или) возникновения потерь средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц (риск недобросовестного поведения) вследствие недобросовестного поведения (неправомерных действий или бездействия) со стороны Банка, включая нарушение Банком законодательства РФ, в том числе нормативных актов Банка России, в области защиты прав потребителей, антимонопольного законодательства РФ, внутренних положений, правил поведения и стандартов деятельности Банка при предложении финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров).