

**Действует с 05 марта 2025 года**

**КОДЕКС  
корпоративной этики Банка Глобус (АО)**

**г. Москва, 2025 год**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ БАНКА .....	3
3. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА.....	4
4. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ БАНКОВСКОГО ДЕЛА.....	5
4.4.1. Принцип добросовестности .....	5
4.4.2. Принцип профессионализма.....	6
4.4.3. Принцип законности деятельности.....	6
4.4.4. Принцип независимости .....	7
4.4.5. Принцип сотрудничества при выполнении должностных обязанностей.....	7
4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности Банка.....	8
4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность).....	8
4.4.8. Принцип безопасности.....	8
4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами .....	9
4.4.10. Принцип справедливого отношения.....	9
4.4.11. Принцип честности.....	10
4.4.12. Принцип ответственности .....	10
4.4.13. Принцип целостности .....	11
4.4.14. Принцип заботы.....	11
5. СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА .....	12
6. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ .....	15
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ. 15	
8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	16

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Кодекс корпоративной этики Банка Глобус (АО) (далее – Кодекс) отражает принятые в Банке Глобус (Акционерном обществе) (далее – Банк) стандарты поведения работников Банка при выполнении ими своих профессиональных обязанностей, основанные на миссии и ценностях Банка и его стратегических интересах, обеспечивающие улучшение деловой репутации Банка, повышение эффективности и культуры обслуживания потребителей финансовых услуг, предупреждение недобросовестного поведения в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе не являющихся квалифицированными инвесторами, взаимодействия с деловыми партнерами и конкурентами.

1.2. В настоящем Кодексе определены этические принципы и нормы, которыми Банк и его работники обязуются руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

1.3. Для целей настоящего Кодекса:

1.3.1. под принципами корпоративной этики понимаются правила (стандарты) осуществления профессиональной деятельности, устанавливаемые для кредитных организаций, членов их органов управления и служащих в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, документами банковских союзов, ассоциаций, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами;

1.3.2. под профессиональной деятельностью Банка понимается комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами (потребителями финансовых услуг), государственными органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, их ассоциациями, а также с акционерами и работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком его уставных задач;

1.3.3. под клиентами понимаются потребители финансовых услуг Банка, в том числе не являющиеся квалифицированными инвесторами;

1.3.4. под деловыми партнерами понимаются контрагенты и иные лица, состоящие с Банком в договорных и (или) иным образом оформленных деловых отношениях;

1.3.5. под финансовыми услугами понимаются все услуги Банка, связанные с предоставлением кредитных и некредитных финансовых продуктов.

1.4. Выполнение Банком и его работниками данного Кодекса служит дополнительной гарантией высокого профессионализма и надежности Банка, соответствия его деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

1.5. Под действие Кодекса подпадают любые деяния (действие и (или) бездействие) руководителей, работников и акционеров Банка, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач Банка.

1.6. Соблюдение Кодекса является частью формирования корпоративного духа, корпоративной этики работников Банка.

1.7. Банк приветствует следование своими деловыми партнерами и клиентами принятым в Банке этическим стандартам. Привлекая третьих лиц для работы с Банком, работники должны убедиться, что потенциальный деловой партнер Банка обладает должной репутацией и разделяет этические нормы, отраженные в Кодексе.

## 2. КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ БАНКА

В профессиональной деятельности Банк придерживается следующих корпоративных ценностей:

2.1. **Законность** – Банк осуществляет свою деятельность в рамках строгого соблюдения законодательства Российской Федерации и применимых международных норм.

2.2. **Консерватизм** – Банк консервативен во всем, что касается:

– соблюдения традиционных деловых ценностей – абсолютная надежность и соблюдение интересов клиентов и акционеров;

- сохранения традиций Банка;
- сохранения своих достижений, развития и упрочения деловых связей.

2.3. **Инновационность** – Банк привержен инновационному подходу в том, что касается:

- освоения современных банковских услуг, передовых банковских технологий;
- новых форм взаимодействия с клиентами;
- восприятия новых идей.

2.4. **Репутация** – безукоризненная репутация – главное достояние и высшая ценность Банка, гарантия его устойчивости и развития.

2.5. **Ориентация на клиента** – предоставление полной, необходимой и своевременной информации клиенту об услугах Банка, поддержание самих услуг на высоком профессиональном уровне.

2.6. **Социальная ответственность** – Банк стремится к тому, чтобы сделать банковский бизнес более гуманным, ответственным и доступным всем лицам, заинтересованным в сотрудничестве с Банком.

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

3.1. Банк руководствуется общими этическими принципами и нормами профессиональной деятельности, которая осуществляется на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед обществом, государством, гражданами;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, участия в работе ассоциаций, в защите прав и законных интересов банковского сообщества и (или) 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;
- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

3.2. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства Российской Федерации, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- причинение ущерба собственной деловой репутации;
- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;

- распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров;
- применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела;
- применение при предоставлении финансовых услуг (продаже кредитных и некредитных финансовых продуктов) недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов;
- предоставление клиентам и 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 или иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

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

4.1. Отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов власти строятся Банком на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, справедливого отношения, приоритетности интересов клиентов, контрагентов, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, соблюдения коммерческой и банковской тайны, обеспечения безопасности.

4.2. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, работники Банка не должны идти на поводу личных и (или) групповых интересов, если таковые противоречат законам общества или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях. Работники Банка обязаны заботиться о деловой репутации Банка и должны быть настроены на долгосрочное сотрудничество, а не на получение ежеминутной сомнительной выгоды.

4.3. Работники Банка в процессе коммуникаций стремятся найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, с тем, чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с коллегой, клиентом или деловым партнером.

4.4. Банк и его работники руководствуются в своей практической профессиональной деятельности следующими принципами:

##### **4.4.1. Принцип добросовестности**

Работники Банка, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, то есть с той степенью честности, старательности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики банковской деятельности и практики делового оборота.

Работники Банка в своей деятельности исходят из того, что необходимо совершать все разумные и законные действия, направленные на обеспечение и защиту прав и законных интересов Банка, его акционеров, клиентов, деловых партнеров.

Работники Банка должны надлежащим образом выполнять свои профессиональные обязанности, то есть задействовать все свои профессиональные знания, навыки и опыт, а также предпринимать разумные и ответственные действия по защите законных прав и интересов акционеров, клиентов и деловых партнеров Банка.

Работники Банка, действуя в интересах клиентов и деловых партнеров:

- оценивают с профессиональной точки зрения факты и обстоятельства, сложившиеся на финансовом рынке, с целью предоставления клиентам и деловым партнерам необходимых разъяснений;

- предоставляют клиентам и деловым партнерам необходимую информацию для объективной оценки возможных рисков при совершении сделок;
- не используют неосведомленность или некомпетентность клиента в интересах Банка либо в личных интересах;
- относятся ко всем клиентам и деловым партнерам непредвзято;
- совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов;
- не оказывают в любой форме давление на клиента и (или) делового партнера в целях совершения последними каких-либо действий вопреки собственным интересам.

Каждый клиент и деловой партнер имеет право на максимальное внимание со стороны работников Банка и возможно быстрое решение проблем в пределах его взаимоотношений с Банком.

Работники Банка внимательно рассматривают и своевременно реагируют на любые замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.

#### **4.4.2. Принцип профессионализма**

Профессионализмом в целях настоящего Кодекса признается такое осуществление деятельности работниками Банка, которое обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношениях с клиентами и деловыми партнерами, а также между собой, эффективным применением и использованием ресурсов Банка, соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.

В целях следования и соответствия принципу «Профессионализм» члены органов управления и работники Банка:

- Соблюдают требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов, внутренних документов Банка.
- Обладают опытом, знаниями, квалификацией, компетенциями и навыками, необходимыми для выполнения своих обязанностей, а также знаниями о международном опыте.
- Поддерживают собственный профессиональный опыт на необходимом уровне, развивают и совершенствуют профессиональные знания, компетенции и навыки, необходимые для выполнения своих обязанностей, участвуют в обучающих мероприятиях, повышают уровень собственной квалификации, используют лучшие практики, выработанные мировыми системами финансовых рынков.
- Исполняют свои обязанности на высоком профессиональном уровне с должной тщательностью, осмотрительностью, аккуратностью, беспристрастностью, обоснованностью, в том числе при применении профессионального суждения.
- Применяют свои профессиональные знания и навыки в интересах Банка и клиентов.
- Умеют отделять факты от суждений, принимают решения, осуществляют действия, предлагают финансовые продукты и услуги на основе всей имеющейся достоверной и подтвержденной информации.
- Используют ясные, точные и понятные формулировки при взаимодействии с другими организациями финансового рынка, клиентами и регулятором.
- Соблюдают принцип «Знай своего клиента» (принцип деятельности, связанный с идентификацией своего клиента, его деятельности, определением его риск-профиля, источника происхождения его денежных средств до проведения финансовых операций).
- Стремятся к технологическому развитию и внедрению лучших технологий для осуществления профессиональной деятельности.

#### **4.4.3. Принцип законности деятельности**

В процессе ведения профессиональной деятельности работники Банка должны следовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации, установленными внутренними нормативными документами Банка, а также предпринимать все возможные

приемлемые и законные меры для обеспечения исполнения указанных требований клиентами и деловыми партнерами.

Работники Банка должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству Российской Федерации и (или) внутренним нормативным документам Банка.

#### **4.4.4. Принцип независимости**

Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения.

Работники Банка при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно, соблюдая действующее законодательство Российской Федерации, требования Банка России и внутренних нормативных документов Банка.

Руководители не должны оказывать какого-либо давления на подчиненных работников в корыстных или иных неэтичных целях.

Работники Банка должны исходить из объективного разрешения возникающих в деятельности Банка вопросов, не допускать совершения действий под давлением третьих лиц, какого-либо рода зависимости от последних, если это прямо или косвенно влияет на совершаемые работником Банка действия при исполнении должностных обязанностей.

В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих независимому осуществлению работником Банка должностных обязанностей, работник Банка должен незамедлительно сообщить об этом руководству Банка.

#### **4.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей**

Все работники Банка имеют четко определенные обязанности и сферы ответственности, которые закреплены в должностных инструкциях.

Работники Банка при исполнении должностных обязанностей действуют в соответствии с законодательством Российской Федерации, правилами и процедурами, установленными внутренними нормативными документами Банка, должностными инструкциями, указаниями руководителей.

В Банке принято, чтобы руководители представляли регулярную обратную связь своим подчиненным по результатам их деятельности.

Работники Банка в отношениях с коллегами не должны допускать дискриминации по признакам пола, возраста, национальности, вероисповедания, убеждений, социального положения, образования, трудового стажа.

В повседневной деятельности каждый работник, независимо от должности, должен препятствовать созданию обстановки, поощряющей проявление агрессии, пренебрежительного и насмешливого отношения к коллегам, угрозам физической расправы с работниками, их близкими и родственниками, нанесению морального оскорбления. В Банке не допустимы непристойные, вульгарные, грубые, жестокие или оскорбительные выражения, включая нецензурную лексику, жесты и формы поведения.

Работники Банка обязаны относиться друг к другу корректно, доброжелательно и уважительно, воздерживаться от необоснованной критики, публичного обсуждения деятельности коллег, а также иных подобного рода действий, которые могут нанести ущерб или подорвать деловую репутацию работников Банка, а в конечном итоге репутацию Банка в целом.

Все работники Банка, независимо от должности обязаны создавать и поддерживать такую рабочую атмосферу, которая позволяет каждому работнику раскрыть свой потенциал. Работники открыто высказывают свою точку зрения, не боятся говорить о проблемах, уважают взгляды других, относятся друг к другу как к внутреннему клиенту. Создание атмосферы понимания и доверия, а также поддержка продуктивной рабочей среды – общая обязанность всех работников Банка.

Ведение телефонных разговоров по мобильному телефону в приемной Председателя Правления, его заместителей и рабочих кабинетах руководителей запрещено.

В Банке не принято, чтобы в рабочее время в кабинете отсутствовали все работники. В связи со скользящим временем обеденного перерыва в кабинете всегда должно оставаться не менее одного работника подразделения Банка.

В Банке не принято обсуждать с коллегами размер доходов работников, за исключением обсуждений размера собственного дохода работником и его непосредственным руководителем.

При возникновении или угрозе возникновения внутри трудового коллектива конфликтных ситуаций, которые могут оказать негативное влияние на осуществление трудовой функции и (или) атмосферу внутри трудового коллектива, работник Банка информирует об этом Службу управления персоналом, которая предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или недопущения ее возникновения.

#### **4.4.6. Принцип прозрачности, открытости деятельности Банка**

Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности Банка для его акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов власти, работников Банка.

Банк стремится использовать все доступные источники информации для ознакомления всех заинтересованных лиц с раскрываемой информацией о Банке.

Банк строит свои отношения с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов власти на условиях равноправия и открытости.

Работники Банка должны раскрывать достоверную информацию о правовом статусе Банка, его финансовом положении и иную информацию о Банке в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, требованиями Банка России, внутренними нормативными документами Банка.

Работники должны помнить, что общение в интернет-ресурсах (включая социальные сети и мессенджеры), как правило, носит публичный характер. Работникам запрещается распространять или обсуждать без согласия Банка на публичных интернет-ресурсах информацию, связанную с деятельностью Банка, в том числе с использованием логотипа и (или) наименования Банка, размещать фото- и видеоизображения, не соответствующие действительности и (или) порочащие деловую репутацию Банка, не допускать высказывания и взгляды, распространение которых даже в личном поле может иметь существенное негативное влияние на репутацию Банка.

Банк обеспечивает своевременное, полное и достоверное информационное освещение предоставляемых продуктов и услуг.

#### **4.4.7. Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)**

Работники Банка обеспечивают конфиденциальность информации (определяемой как служебная информация и (или) коммерческая, банковская тайна), полученной в процессе выполнения функциональных обязанностей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Банка России, внутренними нормативными документами Банка.

Работники Банка не разглашают имеющуюся в их распоряжении конфиденциальную информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работники Банка не разглашают служебную информацию, ставшую им известной в связи с выполнением должностных обязанностей, в том числе информацию об операциях, о счетах и вкладах клиентов Банка, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, деловых партнеров Банка или самому Банку, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

#### **4.4.8. Принцип безопасности**

Банк предпринимает все необходимые законные меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении акционеров Банка, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

В целях следования и соответствия принципу «Безопасность» Банк:

- Принимает все необходимые меры к обеспечению защиты и сохранности любых активов Банка, переданных активов клиентов (не допускает хищения, уничтожения, несанкционированного доступа в отношении всех перечисленных активов).
- Выстраивает соответствующие системы внутреннего контроля и управления рисками с применением лучших практик.
- Не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, их денежных средств, иного имущества в проведение подозрительных операций, предположительно совершаемых в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения.
- Не допускает в процессе оказания услуг вовлечения клиентов, их денежных средств, иного имущества в операции, связанные с мошенничеством, в том числе финансовым кибермошенничеством.
- Обеспечивает защиту охраняемой законодательством Российской Федерации информации.
- Встраивает соответствующие механизмы для формирования у клиентов и работников Банка культуры финансовой кибербезопасности (совокупность методов и практик управления киберрисками, в том числе защиты от атак злоумышленников в отношении цифровых финансовых технологий).

#### **4.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами**

Одним из основных принципов деятельности Банка является соблюдение приоритетности интересов клиентов и деловых партнеров Банка и организация предоставления высококачественных услуг в соответствии с их потребностями.

Взаимоотношения Банка и его клиентов и деловых партнеров строятся на принципах честности и взаимного уважения.

Работники Банка проявляют терпимость к фактам некорректного с ними обращения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц, стремясь обеспечить клиентов наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к клиентам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений. Главная задача Банка – не только привлечь клиента, но и создать все условия для долгосрочного сотрудничества с ним.

При появлении клиента в зоне обслуживания работники Банка должны принять меры к незамедлительному началу процесса обслуживания либо к уведомлению клиента о времени начала процесса обслуживания. При временном отсутствии работника Банка (в случае визита клиента к конкретному работнику), работник или руководитель подразделения Банка обязан организовать обслуживание клиента в отсутствие отсутствующего работника Банка, а при невозможности такого обслуживания проинформировать клиента о предполагаемом времени ожидания и предоставить для ожидания комфортные условия.

За необоснованные задержки в обслуживании клиентов, а также за некачественное или недостаточно профессиональное обслуживание ответственность несет руководитель подразделения Банка, которое обслуживало клиента.

#### **4.4.10. Принцип справедливого отношения**

Банк обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам Банка без проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам.

Основным критерием при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе является признание профессиональных навыков и способностей работников Банка.

Банк обеспечивает равное и непредвзятое отношение к клиентам и их правам, устанавливая цены на предоставляемые финансовые продукты и услуги в условиях честной конкуренции и без злоупотребления доминирующим положением.

В целях следования и соответствия принципу «Справедливость» Банк:

- Обеспечивает равное и непредвзятое отношение к клиентам, а также к их правам.
- Уважительно относится к клиентам независимо от их пола и индивидуальных, возрастных, этнических, культурных, социальных или иных особенностей, не допуская ущемления их чести и достоинства, а также психологического давления на них.
- Не допускает любые формы дискриминации в отношении различных категорий и групп клиентов, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, а также лиц пожилого возраста.
- Стремится к честному участию в конкуренции с другими организациями финансового рынка.

#### **4.4.11. Принцип честности**

Банк, члены органов управления, работники, представители следуют заявленным ценностям и выполняют взятые на себя обязательства добросовестно и в полном объеме:

- Надлежащим образом выполняют договорные и добровольно взятые на себя обязательства по отношению к другим организациям финансового рынка, клиентам и Банку России в полном объеме и в установленный срок.
- Не допускают введения в заблуждение, избегают заведомо ложных, необоснованных предложений и заверений, не допускают злоупотребления слабой переговорной позицией, неосведомленностью клиента или его затруднительным положением.
- Противодействуют сомнительным практикам предоставления финансовых продуктов и услуг, недобросовестным моделям поведения членов органов управления и работников Банка, в том числе в ходе личного общения с клиентами при предложении им финансовых продуктов и услуг.
- Следуют заявленным ценностям, миссии и стратегии в своей профессиональной деятельности.
- Признают свои ошибки, готовы возмещать убытки, причиненные ошибочными (недобросовестными, противоправными) действиями Банка, членами их органов управления или работниками клиентам.

#### **4.4.12. Принцип ответственности**

Банк применяет эффективные механизмы управления, распределения и обеспечения ответственности, в том числе социальной, а также контроля за результатами своей деятельности.

В целях следования и соответствия принципу «Ответственность» Банк:

- Принимает на себя ответственность в случае нарушения (Председателем Правления, членами органов управления, работниками Банка) законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, стандартов СРО и профессиональных стандартов.
- Разрабатывает и применяет действенные и эффективные механизмы управления и контроля за своей деятельностью, способствующие добросовестному и ответственному поведению, а также применяют механизмы, препятствующие возникновению нарушений.
- Выявляет, управляет, предотвращает и раскрывает конфликт интересов в соответствии с применимым законодательством.
- Внедряет политики и осуществляет эффективные процедуры по выявлению, предупреждению и предотвращению потенциально сомнительных и неправомерных практик и действий членов органов управления и работников Банка.
- Имеет в наличии финансовые, трудовые, информационные, технические и иные ресурсы, достаточные для обеспечения и поддержания долгосрочной финансовой устойчивости и непрерывности деятельности.
- Обеспечивает функционирование и совершенствуют систему корпоративного управления, адекватную характеру и масштабам деятельности Банка, включая обеспечение и поддержание эффективной и действенной системы внутреннего контроля, системы управления рисками, системы вознаграждений, ограничивающей стимулы принятия рисков стимулами к управлению рисками.

- Применяет системы мотивации, стимулирующие членов органов управления и работников Банка соблюдать этические принципы и нормы профессиональной деятельности.
- Использует механизмы воздействия, в том числе дисциплинарного характера, на членов органов управления и работников Банка, чьи действия (бездействия) нарушают либо противоречат этическим принципам и нормам профессиональной деятельности.
- Проводят мероприятия, направленные на повышение уровня финансовой грамотности клиентов, включая финансовую киберграмотность (умения и навыки граждан в области безопасного пользования цифровыми финансовыми технологиями).
- Стремится к минимизации вредного воздействия на окружающую среду.
- Учитывает вопросы устойчивого развития и ESG-факторы при принятии инвестиционных решений.

#### 4.4.13. Принцип целостности

Банк осуществляют действия, направленные на повышение общего уровня доверия к рынку, его эффективности и развитие культуры добросовестного поведения.

В целях следования и соответствия принципу «Целостность» Банк:

- Содействует долгосрочному устойчивому развитию финансового рынка, повышению его эффективности и росту взаимного доверия между организациями финансового рынка, клиентами и Банком России, в том числе за счет препятствования совершению действий, влекущих реализацию репутационных рисков для финансового рынка в целом и Банка в частности, соблюдению добросовестных практик рыночного поведения и конкуренции, а также своевременному информированию регулятора, СРО, ассоциаций/союзов в сфере финансового рынка, профессионального сообщества о таких действиях.
- Содействует развитию и поддержанию культуры добросовестного поведения.
- Содействует развитию культуры финансовой грамотности и финансовой кибербезопасности.
- Стремится к осуществлению деятельности, соответствующей стандартам ответственного ведения бизнеса<sup>1</sup>.
- Содействует эффективному процессу справедливого рыночного ценообразования на предоставляемые финансовые продукты и услуги.
- Выстраивает отношения с регулятором на открытой, доверительной, кооперативной основе.

#### 4.4.14. Принцип заботы<sup>2</sup>

Члены органов управления и работники Банка действуют с учетом интересов клиентов (при наличии соответствующей информации об интересах клиента), проявляют к ним уважение, а также поддерживают высокое качество предоставляемых финансовых продуктов и услуг.

В целях следования и соответствия принципу «Забота» Банк:

- Предоставляет финансовые продукты и услуги с учетом интересов клиентов, исключая техники манипулирования, уделяют клиента должное внимание.

---

<sup>1</sup> Стремление к соответствию Международным стандартам ответственного ведения бизнеса (ОЭСР), Рекомендациям для российских компаний - официальный сайт Минэкономразвития России [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru), 2020, Стандартам ответственного ведения бизнеса (ОВБ) - согласованы на международном уровне добровольные подходы к формированию устойчивых цепочек поставок и деятельности, основанной на уважении и соблюдении прав человека, положений трудового, налогового и антикоррупционного законодательства, экологических норм и интересов потребителей, Стандартам ОВБ, которые представляют собой методологию, позволяющую компаниям оценить и нивелировать эти риски путем перестройки внутренних процессов. Методология опирается на стандарты пяти международных организаций, в том числе на стандарты Международной организации труда, Международной организации по стандартизации, Глобальной инициативы по отчетности, ООН, "Группы двадцати", а также в большинстве своем на стандарты Организации экономического сотрудничества и развития по вопросам корпоративного управления, противодействия коррупции и др.

<sup>2</sup> В целях настоящего Кодекса под заботой подразумевается обеспечение уверенности клиента в здоровой конкуренции на рынках финансовых продуктов и услуг, основанных на высоких стандартах, и то, что Банк нацелен на достижение хороших результатов для своих клиентов и обеспечение защиты их прав.

- Оказывает помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с инвалидностью и иными маломобильными группами населения, а также лицами пожилого возраста финансового продукта и услуги наравне с иными лицами.
- Проявляет терпимость к разным уровням финансовой информированности и грамотности клиентов, выстраивает диалог с клиентом со скоростью подачи информации, используемой лексикой и примерами, которые будут ему доступны и понятны, при необходимости задает уточняющие вопросы, корректирует сообщение, адресованное клиенту.
- Создает действенную систему коммуникаций с клиентами, позволяющую оперативно решать возможные проблемы без привлечения третьих лиц, устанавливает порядок приема и регистрации обращений клиентов, подготовки и направления ответов на них.
- Выбирает каналы распространения финансовых продуктов и услуг, каналы, средства и формы коммуникации с клиентами, позволяющие прозрачно доводить информацию до сведения клиентов, в том числе из целевой клиентской группы.
- Выбирает каналы, средства и формы коммуникации с клиентами по доведению до них информации, способствующей формированию модели безопасного финансового поведения.
- Принимает решения на основе всестороннего изучения ситуаций, в которых могут оказаться клиенты, в том числе ситуаций, связанных с мошенническими действиями.

## **5. СОБЛЮДЕНИЕ КОДЕКСА**

5.1. В отношениях с клиентами работники Банка обязаны обеспечить высокое качество обслуживания. Главный принцип в работе с клиентами – «Мы работаем для клиента».

При выполнении должностных обязанностей каждый работник Банка должен соблюдать следующие нормы и принципы:

5.1.1. При оказании банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно и открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных, кассовых и кредитных операций, открытие счетов и вкладов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной Банку;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и установленным внутренними нормативными документами Банка правилам в соответствии с регулирующими их профессиональными этическими нормами;
- правильно применять тарифы Банка (взимать за предоставленные услуги плату соразмерно их объему, качеству и сложности);
- всегда обеспечивать наличие на рабочем месте работников Банка в количестве, достаточном для оперативного обслуживания всех клиентов;
- не покидать рабочее место без уважительной причины;
- при отсутствии специалиста на рабочем месте принять меры к оперативному обслуживанию клиента;
- постоянно совершенствовать технологические процессы и предоставлять услуги, отвечающие современным информационным технологиям.

5.1.2. При обеспечении конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в Банке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными документами Банка и во исполнение письменных обязательств о неразглашении банковской и коммерческой тайн, о соблюдении режима конфиденциальности персональных данных, данных работником при приеме на работу в Банк;
- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

– в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

5.1.3. При информационном обеспечении:

– предоставлять клиентам по их запросам публикуемую отчетность, балансы, отчеты и иные материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

– информировать клиентов об услугах, предоставляемых Банком, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка (в том числе об изменении режима работы Банка в предпраздничные дни или по другим основаниям), сообщать иную информацию, затрагивающую интересы клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

– размещать и систематически обновлять информацию о Банке на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.1.4. При рассмотрении жалоб и претензий:

– внимательно относиться к любым замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;

– своевременно рассматривать жалобы и претензии клиентов и принимать незамедлительные и действенные меры по устранению выявленных недостатков;

– при необходимости консультировать клиентов по вопросам оформления и рассмотрения жалоб и претензий, связанных с работой Банка;

– строго контролировать работу по рассмотрению и ответам на жалобы и претензии клиентов, не допускать случаев оставления претензий без ответа.

5.2. В отношениях с акционерами Банк обязан:

– обеспечивать равные права на реальное участие акционеров Банка в управлении делами Банка в соответствии с законодательством Российской Федерации и принципами корпоративного управления;

– не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров Банка;

– добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров Банка к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и учредительными документами Банка.

5.3. В отношениях с деловыми партнерами Банк обязан:

– строить отношения с деловыми партнерами на основе взаимного доверия, уважения и равноправия; не допускать необоснованной критики их деятельности;

– руководствоваться принципом обязательного и добросовестного исполнения взятых на себя договорных и иных обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

– полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять свои обязательства;

– стремиться разрешать спорные вопросы и разногласия путем проведения переговоров и поиска компромиссов, а в случае не достижения компромисса полностью, своевременно и в соответствии с законодательством Российской Федерации выполнять вступившие в силу судебные решения.

5.4. В отношениях с государственными органами власти и управления Банк обязан:

– строить свои взаимоотношения с государственными органами в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации на основе строгого соблюдения норм и требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации;

– полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах законодательства Российской Федерации;

– не допускать использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных или 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.

5.5. В отношениях со своими работниками Банк обязан:

– исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;

– создавать условия, способствующие творческому росту и инициативе работников в рамках стратегии развития и в соответствии с поставленными Банком целями, укреплению их корпоративного духа, социального благополучия, здоровья, обеспечению личной безопасности;

– ценить свой персонал за компетентность и профессионализм, знания и опыт, талант, инициативность и нацеленность на успех, корпоративную сплоченность и динамичность, дисциплинированность – именно эти качества работников обеспечивают стабильное положение Банка на рынке банковских услуг, развитие его технологического, кадрового и инновационного потенциала;

– повышать личную заинтересованность работников Банка 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 Банка, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и трудовыми договорами;

– уважать право работников Банка на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности, на отправлении религиозных обрядов, не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации;

– применять меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников Банка.

5.6. Работники Банка при выполнении своих обязанностей обязаны:

– четко знать и соблюдать должностную инструкцию, честно, добросовестно и качественно выполнять должностные обязанности, постоянно совершенствовать свой опыт и знания;

– соблюдать порядок подчиненности и правила субординации;

– в отношениях с клиентами и деловыми партнерами быть корректными, внимательными, терпеливыми;

– обращаться за помощью к непосредственному руководителю (в случае невозможности разрешения возникших вопросов своими силами), не оставляя без внимания любую просьбу клиента, делового партнера;

– поддерживать ровные деловые отношения с коллегами на основе взаимоуважения и взаимопомощи;

– направлять свои усилия на повышение престижа Банка, улучшение его работы и роста количественных и качественных показателей, проявлять разумную инициативу;

– рационально использовать свое рабочее время, а также время коллег, клиентов и деловых партнеров;

– придерживаться общепринятых стандартов и норм делового общения, в том числе соблюдать правила делового этикета в одежде, причёске и иных атрибутах внешнего вида;

– поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, не допускать нарушения требований информационной безопасности (например, наличия открытых сейфов, незаблокированных экранов персональных компьютеров и конфиденциальных документов на рабочем столе в период своего отсутствия на рабочем месте).

## **6. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ**

6.1. Контроль соблюдения работниками Банка положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений Банка.

6.2. Акционеры Банка, члены Совета директоров, Председатель Правления и члены Правления Банка сообщают о фактах нарушений Кодекса Председателю Совета директоров Банка, а сотрудники Банка и иные заинтересованные лица – Председателю Правления Банка либо Заместителям Председателя Правления Банка, либо сотрудникам Банка, курирующим в соответствии с организационной структурой Банка отдельные направления деятельности.

6.3. Для проверки соблюдения органами управления Банка и работниками Банка принципов корпоративной этики, в том числе в части проверки достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, Служба внутреннего аудита Банка организует проведение анонимных опросов служащих Банка по вопросам соблюдения корпоративной (профессиональной) этики.

6.3.1. Перечень вопросов для проведения опроса разрабатывается Службой внутреннего аудита при участии руководителей структурных подразделений Банка.

6.3.2. Служба внутреннего аудита проводит обработку результатов опроса и представляет отчет о результатах опроса на рассмотрение Правления Банка, а также Совету директоров Банка при проведении ежегодной оценки состояния корпоративного управления.

6.4. Служба внутреннего контроля на постоянной основе реализует контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в том числе неквалифицированными инвесторами, в рамках осуществления деятельности по анализу показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализу соблюдения Банком прав клиентов.

6.4.1. Служба внутреннего контроля на ежемесячной основе доводит информацию о результатах рассмотрения жалоб (обращений, заявлений) клиентов до Председателя Правления.

6.4.2. Сводные данные о результатах рассмотрения жалоб (обращений, заявлений) клиентов включаются в состав ежегодного отчета Председателю Правления, содержание которого доводится до сведения Совета директоров Банка.

6.5. Вопросы соблюдения работниками Банка положений Кодекса, соответствие положений Кодекса законодательству Российской Федерации, международной и российской практике корпоративного поведения регулярно рассматриваются Советом директоров Банка.

6.6. Работники, клиенты и деловые партнеры Банка могут направлять информацию о ситуациях, свидетельствующих об отступлении Банка, его работников, членов органов управления, представителей от принципов добросовестного поведения на финансовом рынке на электронный почтовый ящик [hotline@bankglobus.ru](mailto:hotline@bankglobus.ru)

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ**

7.1. Ответственность за несоблюдение принципов корпоративной этики, в том числе за соблюдение внутренних правил и процедур при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, распространяется на всех работников Банка, независимо от занимаемой должности.

7.2. Члены Совета директоров, Председатель Правления, члены Правления Банка и сотрудники Банка, курирующие в соответствии с организационной структурой Банка отдельные направления деятельности, несут ответственность за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг, в том числе неквалифицированными инвесторами, и с деловыми партнерами и достаточность реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, и в отношении деловых партнеров.

7.3. За несоблюдение положений настоящего Кодекса, а также нарушения внутренних правил и процедур Банка при реализации финансовых услуг потребителям, в том числе относящимся к категории неквалифицированных инвесторов, и при взаимодействии с деловыми партнерами работник Банка может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Установление оснований для привлечения работников Банка к ответственности за нарушение требований настоящего Кодекса осуществляет Председатель Правления Банка на основании имеющихся фактов, в том числе поступивших жалоб (обращений, заявлений) клиентов или деловых партнеров, результатов служебных расследований, докладных и (или) служебных записок, устной информации.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. Настоящий Кодекс, а также изменения и дополнения к нему, утверждаются Советом директоров Банка.

8.2. Настоящий Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства Российской Федерации и с учетом новых тенденций в международной и российской практике корпоративного поведения.

8.3. В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, все работники Банка должны быть ознакомлены с Кодексом и следовать принципам корпоративной этики, предусмотренным настоящим Кодексом, при выполнении своих должностных обязанностей.

8.4. В целях доведения информации о применении в деятельности Банка принципов корпоративной этики до сведения клиентов, деловых партнеров, а также иных заинтересованных лиц, текст Кодекса размещается на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.5. Банк обеспечивает постоянный и эффективный внутренний контроль деятельности работников Банка в части соблюдения принципов корпоративной этики с целью защиты законных прав и интересов акционеров, клиентов и деловых партнеров Банка.

8.6. Кодекс применяется совместно с иными внутренними нормативными и распорядительными документами Банка, раскрывающими правила и процедуры, реализующие положения Кодекса в практической деятельности.