

Акционерный коммерческий банк «НООСФЕРА»  
(акционерное общество)  
649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск,  
пр. Коммунистический, д. 26,  
тел. 8 (388-22) 2-69-15, e-mail: info@noo.gorny.ru  
ИНН 0411006129, ОГРН 1020400000059  
Базовая лицензия Банка России 2650  
[www.noosferabank.ru](http://www.noosferabank.ru)

---



**Приложение 1  
К приказу № 4/1 от 09.01.2019 г**

**УТВЕРЖЕНО**

Советом директоров АКБ «НООСФЕРА» (АО)

(протокол Совета директоров

от «09» января 2019г.)

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ  
АКЦИОНЕРНОГО КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА «НООСФЕРА» (акционерное  
общество)**

г. Горно-Алтайск, 2019

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Статья 1. Общие положения

Статья 2. Миссия Банка

Статья 3. Корпоративные ценности Банка

Статья 4. Взаимоотношения Банка с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной и муниципальной власти

Статья 5. Взаимоотношения Банка с конкурентами

Статья 6. Взаимоотношения Банка с работниками

Статья 7. Корпоративный стиль

Статья 8. Защита интересов Банка и его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников

Статья 9. Конфликт интересов

Статья 10. О работе близких родственников

Статья 11. Соблюдение принципов Информационной безопасности и защиты информации

Статья 12. О риск культуре

Статья 13. Противодействие коррупции

Статья 14. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма

Статья 15. О рабочем месте и о внешнем виде помещений Банка

Статья 16. Заключительные положения

Приложение: Основные правила делового этикета для сотрудников.

## **Статья 1. Общие положения**

1.1. Кодекс корпоративной этики АКБ "НООСФЕРА" (АО) (далее - Кодекс) разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, обычая делового оборота, нравственно-этических ценностей, и содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех работников АКБ "НООСФЕРА" (АО) (далее - Банк), независимо от занимаемой ими должности. Кодекс определяет принятые в Банке моральные и этические стандарты поведения, основанные на миссии и ценностях Банка, которые принимают, разделяют и соблюдают все сотрудники и руководители Банка. Эти стандарты являются основой осуществления взаимодействия между сотрудниками Банка, взаимодействия с клиентами, партнёрами.

Кодекс корпоративной этики-это документ, который объединяет работников и управление Банком на основе единых моральных и этических принципов. Соблюдение этих принципов выделяет Банк среди конкурентов за счёт декларируемых и исполняемых уникальных подходов по работе с клиентами, качества предоставляемых услуг и внутренней культуры общения.

1.2. Целью Кодекса является определение стандартов деятельности Банка, моральных и этических стандартов поведения, основанных на миссии и ценностях Банка, направленных на повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности деятельности Банка. Эти стандарты являются основой осуществления взаимодействия между сотрудниками Банка, взаимодействия с клиентами, партнёрами, основой соблюдения законов и внутренних политик.

1.3. Задачами Кодекса являются:

1.3.1. Закрепление миссии и корпоративных ценностей Банка.

1.3.2. Обеспечение осознания работниками Банка персональной ответственности перед акционерами, клиентами, деловыми партнерами Банка за надлежащее выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации миссии Банка.

1.3.3. Определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами и работниками Банка.

1.4. Кодекс предназначен для каждого сотрудника вне зависимости от занимаемой должности. Соблюдение положений Кодекса является обязательным для всех членов команды Банка, это неотъемлемое условие работы каждого сотрудника.

Настоящий Кодекс регулярно пересматривается и совершенствуется. Он также размещается на странице INTERNET-сайта АКБ "НООСФЕРА" (АО) (<http://noosferabank.ru/>).

## **Статья 2. Миссия Банка**

Миссия Банка –Банк способствует экономическому развитию и благосостоянию клиентов путём предоставления полного спектра банковских услуг, высокого профессионального и этического стандарта, гарантирует персоналу полноценную профессиональную самореализацию, достойное вознаграждение и поддержание социальной уверенности, а так

же обеспечивает участникам Банка максимальную прибыль при достаточном уровне стабильности Банка, при этом действуя в соответствии с законодательством, руководствуясь принципами деловой этики, корпоративной культуры и социальной ответственности.

### **Статья 3. Корпоративные ценности Банка**

Ориентиры, которые помогают членам команды Банка принимать верные решения в любых ситуациях:

#### **Я-ЛИДЕР**

- Мы делаем лучшее, на что мы способны
- Мы постоянно развиваемся и совершенствуем себя, Банк и наше окружение
- Мы честны друг с другом и нашими клиентами

#### **МЫ-КОМАНДА**

- Мы с готовностью помогаем друг другу, работая на общий результат
- Мы открыты и доверяем своим коллегам
- Мы относимся друг к другу с уважением
- Мы помогаем расти и развиваться нашим коллегам.

#### **ВСЕ-ДЛЯ КЛИЕНТА**

- Вся наша деятельность построена вокруг и ради интересов клиентов

Ценности:

- 3.1. Преданность делу. Мы преданы общему делу и стремимся выполнить миссию Банка.
- 3.2. Законность. Мы неукоснительно соблюдаем общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Российской Федерации, положения настоящего Кодекса, иные локальные нормативные акты Банка, а также обычаи делового оборота.
- 3.3. Профессионализм. Мы исполняем свои трудовые обязанности качественно и добросовестно, стремясь к постоянному самосовершенствованию, находясь в постоянном поиске наилучших средств, методов и форм деятельности для обеспечения более эффективной работы Банка.
- 3.4. Корпоративность. Свои отношения с коллегами мы строим на основе взаимопонимания, доверия, корпоративной солидарности и взаимопомощи, обмениваясь с коллегами практическим опытом и профессиональными знаниями.
- 3.5. Открытость. Мы проводим политику максимальной открытости и прозрачности деятельности Банка для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной и муниципальной власти, работников Банка, с использованием всех доступных источников информирования для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации о Банке.
- 3.6. Безопасность. В пределах своих полномочий мы предпринимаем все меры, необходимые для предотвращения любых противоправных действий в отношении Банка,

его акционеров, работников, клиентов и деловых партнеров. Мы принимаем все меры по обеспечению безопасности коллег при исполнении ими служебных обязанностей.

3.7. Ответственность. Мы несем ответственность перед акционерами - за результаты деятельности, перед клиентами - за надежность и качество банковских услуг, перед деловыми партнерами - за надлежащее исполнение своих обязательств, перед государством - за вклад в развитие экономики Российской Федерации, перед обществом - за уважение личности, ее прав и свобод.

#### **Статья 4. Взаимоотношения в Банке с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной и муниципальной власти**

4.1. Отношения в Банке работников с клиентами, деловыми партнерами, представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах законности, добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, исполнения обязательств, полноты раскрытия необходимой информации.

4.2. Работник Банка прилагает все усилия для минимизации рисков для клиента, делового партнера Банка.

4.3. Работник Банка внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.

4.4. Работник Банка не разглашает информацию об операциях, о счетах и вкладах клиентов и деловых партнеров, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, деловых партнеров, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.5. Работник Банка не предоставляет скрытых предпочтений и преимуществ отдельным клиентам, деловым партнерам, представителям органов государственной и муниципальной власти.

4.6. Работник Банка не принимает, не передает денежные средства третьим лицам от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключает договоров с третьими лицами, предоставляющих право на получение денежных средств как вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника Банка.

4.7. Работник Банка не принимает, не передает третьим лицам подарки в любой форме от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, когда их получение или передача может создать конфликт личных и корпоративных интересов, кроме случаев, когда отказ от подарка может привести к негативным последствиям для Банка. В этом случае работник обязан незамедлительно сообщить о принятии подарка своему непосредственному руководителю.

4.8. Работник Банка принимает решения, дает рекомендации и предложения только после тщательного анализа вопроса и всех имеющихся по данному вопросу данных.

#### **Статья 5. Взаимоотношения в Банке с конкурентами**

5.1. Работник Банка поддерживает свободную конкуренцию и строят взаимоотношения с конкурентами на принципах честности и взаимного уважения, принимают активное

участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

5.2. Работник Банка не осуществляет деятельность, противоречащую антимонопольному законодательству Российской Федерации.

5.3. При возникновении споров и разногласий во взаимоотношениях с конкурентами работник Банка отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса.

## **Статья 6. Взаимоотношения в Банке с работниками**

6.1. Отношения в Банке между работниками строятся на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

6.2. В Банке не допускается по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

6.3. В Банке принимаются меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников Банка. Регулярно проводится аттестация рабочих мест.

6.4. В Банке создаются все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия работников Банка.

6.5. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам, которые могут повлечь потери для Банка и информируют об их возникновении непосредственного руководителя и заинтересованные структурные подразделения Банка.

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

6.7. Работник Банка, осуществляющий предпринимательскую и общественную деятельность, должен быть уверен, что подобная деятельность не наносит ущерба деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, а также негативно не влияет на выполнение работником своих должностных обязанностей.

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

6.9. Работник Банка старается использовать свое рабочее время рационально с точки зрения выполнения своих должностных обязанностей. Работник Банка старается избегать использования рабочего времени в личных целях, допускает это в исключительных случаях и стремится свести такие случаи к минимуму.

6.10. Вопросы оплаты труда и повышения профессиональной квалификации работников Банка представляют особую важность для руководства Банка. Система оплаты труда в Банке соответствует стандартам, принципам и методам рыночной оценки труда для поддержания у работников Банка мотивации следовать передовым стандартам ведения бизнеса и развивать свои профессиональные знания и умения.

6.11. В Банке приветствуется активное участие работников в жизни Банка, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества.

### **Статья 7. Корпоративный стиль**

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

7.2. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник Банка проявляет терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов, деловых партнеров Банка и иных лиц. Обо всех фактах некорректного с ним общения в процессе выполнения им своих обязанностей работник Банка обязан незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю.

7.3. Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работник Банка ставит об этом в известность своего непосредственного руководителя. Работник Банка стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

7.4. Стандарт внешнего вида.

Традиционный деловой стиль является вариантом внешнего вида работника Банка с понедельника по пятницу. Внешний вид работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным. Недопустимо ношение спортивной формы одежды на рабочем месте, а также вечерних туалетов. В Банке не предусмотрено ношение униформы.

### **Статья 8. Защита интересов Банка и его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников**

8.1. В Банке прилагаются усилия для защиты прав и законных интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

8.2. Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.

8.3. Работник Банка обеспечивает сохранность банковской, коммерческой, служебной, иной охраняемой законом тайны.

8.4. Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров и иных лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.

8.5. Работник Банка, в пределах своей компетенции, участвует в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.

8.6. Работник Банка не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные нормы и законодательство Российской Федерации.

8.7. Работник Банка исключает любую деятельность, способную нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка, акционеров, клиентов и деловых партнеров Банка.

8.8. Работник Банка распространяет информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по поручению Председателя Правления, Заместителя Председателя Правления Банка и по согласованию с соответствующим подразделением (должностным лицом) Банка, отвечающим за связь с общественностью.

8.9. Работник Банка общается с представителями средств массовой информации в качестве представителя Банка только по поручению Председателя Правления, Заместителя Председателя Правления Банка и по согласованию с соответствующим подразделением (должностным лицом) Банка, отвечающим за связь с общественностью.

8.10. Работник Банка обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения Банка о планируемых, текущих или осуществленных действиях со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы права, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных локальных нормативных актов Банка.

## **Статья 9. Конфликт интересов**

9.1. В Банке считается недопустимым, чтобы личная заинтересованность, предвзятость, другие лица влияли на объективность профессиональных суждений сотрудников. Сотрудники избегают ситуаций, когда личные интересы противоречат интересам клиентов, при которых может возникнуть конфликт интересов.

9.2. Ситуация конфликта интересов урегулируется в Банке, для чего существует несколько стратегий управления конфликтом интересов: избегание конфликта интересов ( отказ от заключения контракта) или раскрытие информации о конфликте.

9.3. В Банке ограничивается возможность принятия самостоятельных решений и самостоятельных действий для сотрудника, оказавшегося в ситуации конфликта интересов.

9.4. При появлении потенциальной возможности возникновения конфликта интересов, сотрудник незамедлительно информирует об этом своего непосредственного руководителя для предоставления необходимых консультаций относительно дальнейших действий в этой ситуации.

## **Статья 10. О работе близких родственников**

10.1. В большинстве случаев совместная работа родственников в Банке не запрещена. Однако, в целях минимизации риска возникновения конфликта интересов, в Банке используется принцип ограничения случаев совместной работы близких родственников, а также запрещен протекционизм на основе семейственности.

10.2. Совместная работа близких родственников в Банке, находящихся в прямом или функциональном подчинении, запрещена, а в иных случаях потенциального конфликта интересов допускается только по решению председателя Правления.

## **Статья 11. Соблюдение принципов Информационной безопасности и защиты информации**

11.1. Работник Банка соблюдает политику информационной безопасности. В Банке со стороны акционеров и руководства поощряется заинтересованность и осведомленность персонала в решении проблем информационной безопасности.

## **Статья 12. О риск-культуре**

12.1. Каждый работник Банка знает о принятых в Банке правилах управления рисками и должен действовать в соответствии с принципами риск-культуры, а именно:

- Выявлять связанные с деятельностью Банка риски, анализировать их и оценивать с помощью доступных инструментов, ориентируясь на заданные в Банке пределы допустимого риска;
- Открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, так как своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяет минимизировать возможные негативные последствия.

## **Статья 13. Противодействие коррупции**

В Банке провозглашается принцип неприятия коррупции в любых формах и проявлениях, все сотрудники содействуют повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе.

Сотруднику Банка в любых обстоятельствах запрещено, в том числе прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц предлагать, давать, обещать, просить и получать взятки или совершать платежи для упрощения административных, бюрократических и прочих процедур в любой форме.

## **Статья 14. Противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма**

В Банке неукоснительно соблюдаются требования законодательства о противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма. В Банке принимаются все возможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

## **Статья 15. О рабочем месте и о внешнем виде помещений Банка**

В Банке регулярно производится аттестация рабочих мест. Сотрудник Банка соблюдает порядок на рабочем столе и в кабинете, не допускает находления на своем рабочем месте личных предметов.

## **Статья 16. Заключительные положения**

Настоящий Кодекс является неотъемлемой частью Трудового договора каждого сотрудника Банка. Каждый сотрудник обязан изучить Кодекс и исполнять его.

## Приложение №1 к «Кодексу корпоративной этики»

### **Основные правила делового этикета для сотрудников.**

Деловой этикет – это способ общаться с коллегами так, чтобы работа была более приятной и легкой. Общение должно способствовать достижению целей и мотивировать участников процесса.

#### **1. Дресс-код:**

*Запрещен небрежный, неаккуратный вид, слишком яркий и откровенный.*

#### **2. Вежливость и уважение:**

Часто сотрудники забывают о правилах общения, и говорят все «как есть», не стесняясь в выражениях. В итоге общение переходит на личности и разговор уходит от рабочей темы, трансформируясь в простой спор и ругань. В целях экономии времени и повышения производительности труда *деловой этикет требует точности общения, вежливости и уважения.*

#### **3. Пунктуальность:**

В Банке не приветствуются ситуации, когда сотрудник опаздывают на совещание, либо когда приглашенный сотрудник вообще не приходит или игнорирует встречи.

В Банке не приветствуются ситуации, когда сотрудники не делают свою часть работы вовремя и не считают нужным заранее уведомить о возникших сложностях.

Такое поведение тормозит общую работу и показывает неуважение, поэтому *одно из важных требований делового этикета – это пунктуальность и точность.*

#### **4. Обязательность:**

Деловой этикет – это прежде всего уважение к коллегам и стремление сделать рабочий процесс быстрым и удобным.

Берите на себя то, что сможете сделать, а если сроки или качество работы может измениться – это нужно оговаривать заранее.

*Не выполнять обязательства, обманывать, предоставлять не тот результат, о котором была договоренность – это грубое нарушение правил общения.*

#### **5. Умение решать конфликты:**

Когда вместе собирается много людей, и пытается делать общее дело – конфликты неизбежны. *Деловой этикет требует умения решать спорные и напряженные ситуации, делать это вежливо и в профессиональной манере.*

Нарушение делового этикета – это истеричность, грубость, хамство, сарказм и едкость общения. В этом случае сотрудник не решает вопрос, а пытается задеть личность коллеги.

#### **6. Умение общаться:**

Деловой этикет регламентирует стиль общения, который происходит вне решения задач: разговор за обедом, по дороге домой и т.д. Даже в более неформальном общении не должно быть сплетен, обсуждения компании или коллег в резко негативном тоне, обсуждение личной жизни сотрудников.

*Деловой этикет в Банке предполагает нейтральное или позитивное общение, которое не будет портить настроение коллег или касаться слишком личных тем.*

#### **7. Навыки телефонного общения:**

*Телефонные переговоры с коллегами, сотрудниками и партнерами должны быть четкими и структурными. Обязательно вежливое общение и желание помочь решить вопрос*

звонившего. Также важна форма общения: обязательно нужно представиться и назвать свой отдел (чтобы человеку было понятно, попал ли он по адресу), использовать обороты вежливости, резюмировать итоги разговора, в случае, если вы обсуждали важный вопрос. Это правила делового этикета позволяют быстро решить все вопросы по телефону, а также показать свое уважение к звонящему.

#### **8. Грамотная переписка:**

*Манера писать сотрудника Банка должна следовать все тем же целям делового этикета: упрощать работу, показывать уважение к коллегам и партнерам.* Пишите четко и коротко, грамотно и разборчиво. Проверяйте, не забыли ли вы прикрепить файл и написать понятную тему письма.

При переписке в мессенджерах – не пишите в нерабочее время, не скидывайте личные фото и картинки, придерживайтесь делового и лаконичного стиля.

#### **9. Умение проводить встречи:**

Планируя деловую встречу, собрание, рабочую группу заранее подумайте, как лучше ее организовать. Выберите подходящее время и место, подготовьте технику и материалы. Направляйте ход общения, поддерживайте рабочее настроение.

#### **10. Умение соблюдать вертикальные отношения:**

Это правило касается как подчиненных, так и руководителей. Обеим сторонам стоит общаться в деловом русле и избегать фамильярности. Руководитель должен давать обратную связь в корректной форме, не задевая личность сотрудника.

Это взаимное уважение и понимание, что подчиненность – это всего лишь распределение деловых обязанностей, которое основано на общих целях. И чем лучше каждый исполнит свою часть, тем лучше будет всем.

