

Утверждено:  
Протокол Правления «БСТ-БАНК» ЗАО  
«27» апреля 2007 г. № 01  
И.О. Генерального Директора  
Пушкарева Е.В.



## Кодекс этических принципов банковского дела

## ЧЕСТНОЕ СЛОВО БАНКИРА

В соответствии со Стратегией развития банковского сектора Российской Федерации, одобренной Правительством РФ и Банком России 30 декабря 2001 г., Исполнительная дирекция Ассоциации российских банков разработала проект Кодекса этических принципов банковского дела.

Этот документ был подготовлен с учетом опыта взаимоотношений между коммерческими банками, их клиентами и деловыми партнерами на основе положений Кодекса чести банкира, принятого 13 мая 1992 г. на II Съезде банков – членов АРБ, и Договора кредитных организаций об обязательствах перед клиентами, одобренного Советом АРБ 22 декабря 1998 г.

При формировании концепции Кодекса разработчики исходили из того, что он должен быть обязательным для всех кредитных организаций независимо от их членства в АРБ или каком-либо другом банковском объединении. При этом предполагается усиление регулятивного эффекта этических норм путем включения в Кодекс положений, предусматривающих организационно-правовой механизм наложения конкретных мер ответственности на кредитные организации, виновные в нарушении Кодекса.

С учетом поступивших замечаний Кодекс был одобрен XII Съездом Ассоциации российских банков, который состоялся 24 апреля 2002 г.

### КОДЕКС

#### этических принципов банковского дела

«БСТ-БАНК» ЗАО (далее – банк) руководствуется в своей практике настоящим Кодексом этических принципов банковского дела (далее - Кодекс):

- исходя из долгосрочных интересов российской экономики и требований рыночных отношений;

- глубоко уважая исторические традиции отечественного предпринимательства, благотворительности и милосердия, готовности прийти на помощь нуждающимся в ней;

- имея целью обеспечить поступательное развитие отечественной банковской системы, повышение ее престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела;

- стремясь выработать стабильные, понятные и свободно реализуемые этические принципы и нормы банковского дела, взаимоотношений Банка с клиентами, государственными органами власти и управления, деловыми партнерами и строго руководствоваться ими в повседневной практике;

- стремясь предложить дополнительные гарантии беспрепятственной реализации участниками банковской деятельности своих прав и законных интересов;

- сознавая необходимость всемерного использования для этого этических норм как одного из важнейших наряду с нормами права средств саморегулирования деятельности российского банковского сообщества;

- понимая, что от вышеизложенного в решающей мере зависят профессиональная репутация Банка в обществе и степень доверия к нему деловых партнеров и клиентов.

## I. Общие положения

### Статья 1

Кодекс является актом саморегулирования деятельности Банка на основе норм деловой этики и одновременно частью единой системы нравственного и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации.

### Статья 2

Кодекс устанавливает этические принципы и нормы, которыми Банк обязуется руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

### Статья 3

Профессиональную деятельность Банка для целей Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, государственными органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, их ассоциациями, профсоюзами и иными объединениями, а также с акционерами (участниками) и работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своих уставных задач.

### Статья 4

Выполнение Банком положений Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом его высокого профессионализма и надежности, соответствия его деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.

### Статья 5

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

## II. Общие этические принципы и нормы банковского дела

### Статья 6

Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед обществом, государством, российскими гражданами;
- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;
- укрепления взаимодействия в банковском сообществе, всемерного повышения роли ассоциаций и других объединений кредитных организаций в защите прав и законных интересов банковского сообщества и (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, предания гласности фактов нарушений положений Кодекса в порядке, предусмотренном Кодексом;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) - доходов, полученных преступным путем, и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития межнациональных и международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

#### Статья 7

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; 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;
- предоставление клиентам и деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий;
- злоупотребление доминирующим положением на рынке банковских услуг; использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;
- деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;
- оказание финансовой, моральной и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

### III. Специальные этические принципы и нормы банковского дела

#### Статья 8

Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

##### 8.1. По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять своевременное и качественное проведение расчетных операций, открытие банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной кредитной организации;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской

Федерации и Кодексу;

- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности.

8.2. По информационному обеспечению:

- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности кредитной организации в порядке, предусмотренном законодательством;

- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых кредитной организацией, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе кредитной организации и по другим запросам, затрагивающих интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством.

8.3. По обеспечению конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в офисе кредитной организации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;

- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законом;

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

8.4. По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка;
- внедрить и повсеместно использовать доступную, понятную и действенную процедуру рассмотрения жалоб и претензий;

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

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

Статья 9

Банк в отношениях со своими акционерами (участниками) считает себя обязанным:

- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров (участников) в управлении делами кредитной организации в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;

- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров (участников), прежде всего миноритарных держателей акций (долей в уставном капитале);

- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров (участников) к информации о деятельности кредитной организации в порядке, предусмотренном законодательством.

Статья 10

Банк в отношениях с деловыми партнерами считает себя обязанным:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии; не допускать необоснованной критики их деятельности;

- строго руководствоваться принципом ненарушаемости взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

- полностью, своевременно и в строгом соответствии с законом выполнять свои обязательства, а также судебные решения в случае возникновения споров;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

#### Статья 11

Банк в отношениях с государственными органами власти и управления считает себя обязанным:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо общества, государства, граждан Российской Федерации;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства, руководствуясь при этом не только нормативными предписаниями, но и чувством долга;
- исключить попытки 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.

#### Статья 12

Банк в отношениях со своими работниками считает себя обязанным:

- исключить какие-либо проявления дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим подобным мотивам при решении вопросов о приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- принимать меры к созданию условий труда, способствующих творческому росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия, обеспечению личной безопасности;
- повышать личную заинтересованность работников в состоянии дел Банка, в том числе путем привлечения к непосредственному участию в них на принципах гласности и корпоративного управления;
- строго выполнять обязательства перед работниками, предусмотренные действующим законодательством и трудовыми договорами;
- уважать право работников на участие в политических акциях, профсоюзной деятельности, на отправлении религиозных обрядов, не противоречащих действующему законодательству.

### IV. Основания и порядок наложения ответственности

#### Статья 13

Банк добровольно согласился с принятием на себя ответственности, предусмотренной Кодексом чести банкира, принятого 13 мая 1992 г. на II Съезде банков – членов АРБ, глава IV, в случае виновного нарушения положений Кодекса.