

Коммерческий банк "Хлынов"
(акционерное общество)
(АО КБ "Хлынов")

г. Киров

УТВЕРЖДЕН

Советом директоров АО КБ "Хлынов"

(протокол от N)

Кодекс корпоративной этики коммерческого банка "Хлынов"
(акционерное общество)

(редакция 6)

Содержание:

1. Общие положения	1
2. Миссия Банка	2
3. Корпоративные ценности Банка.....	2
4. Видение будущего Банка	3
5. Этические принципы.....	3
6. Взаимоотношения Банка с клиентами.	4
7. Взаимоотношения Банка с сотрудниками.....	5
8. Взаимоотношения Банка с конкурентами.	6
9. Взаимодействие с государственными органами и регулятором.....	6
10. Ответственность за исполнение настоящего Кодекса.	6
11. «Тон сверху».....	6
12. Внутренний контроль.....	7
13. Заключительные положения	9

1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной этики АО КБ "Хлынов" (далее – Кодекс) разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, Кодекса этических принципов банковского дела, одобренного XIX Съездом АРБ 2 апреля 2008 года (далее – Кодекс АРБ), добросовестных практик (Кодекс этической деятельности (работы) в сети Интернет) Роскомнадзора (далее – Кодекс РКН), с учетом «Основных принципов добросовестного поведения на финансовом рынке», рекомендованных

Банком России, Политики защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АО КБ "Хлынов", а также обычаев делового оборота.

Настоящим Кодексом Банк принимает на себя обязательство осуществлять свою деятельность, используя исключительно законные и нравственные средства, обеспечивающие защиту прав наших клиентов, защиту интересов акционеров.

Соблюдение профессиональных этических норм и правил поведения, установленных настоящим Кодексом, является служебной обязанностью каждого работника АО КБ «Хлынов» (далее – Банк) независимо от занимаемой должности, а также членов совета директоров Банка.

Каждый сотрудник принимает нормы настоящего Кодекса и понимает, что следование Кодексу является неотъемлемым условием работы, от которого зависит доверие клиентов, репутация Банка, а значит и его успешное долгосрочное развитие.

1.2. Целью настоящего Кодекса является определение профессиональной этики и правил поведения сотрудников Банка. Профессиональная этика представляет собой систему моральных принципов, норм поведения сотрудника с учетом особенностей его профессиональной деятельности в различных ситуациях в Банке и за его пределами.

1.3. Задачами Кодекса являются:

- закрепление миссии и корпоративных ценностей Банка;
- обеспечение осознания работниками Банка персональной ответственности перед акционерами, клиентами, деловыми партнерами Банка за надлежащее выполнение своих должностных обязанностей и своей роли в реализации миссии Банка;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами и сотрудниками Банка.

1.4. Работники Банка обязаны руководствоваться в своей деятельности положениями Кодекса АРБ, к которому Банк присоединился 18.02.2016, Кодекса РКН, к которому Банк присоединился 20.09.2020, а также положениями «Политики защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АО КБ "Хлынов"». Указанные документы размещены на официальном сайте и корпоративном портале Банка.

1.5. Настоящий Кодекс регулярно пересматривается и совершенствуется, на его основании разрабатываются и утверждаются документы Банка, регламентирующие отношения с сотрудниками, клиентами, деловыми партнерами, органами власти и т.д.

2. Миссия Банка

Мы помогаем бизнесу и людям успешно работать, жить с уверенностью в будущем и исполнять мечты.

3. Корпоративные ценности Банка

Клиент. Мы относимся к клиенту как к другу. Дорожим его доверием и помогаем. Простыми решениями, понятно и быстро.

Результат. К единой цели мы движемся вместе! Наши подразделения разные – цель одна!

Команда. Команда успешна в единстве. Уважение и доверие – это основа командной работы.

От вовлеченности каждого зависит наш успех.

Развитие. Мы стремимся к новому и развиваемся вместе. Через доверие к открытости, через открытость к диалогу, через диалог к изменениям.

Ответственность. Мы несем ответственность за свои решения, действия и обещания.

Законность. Мы участвуем только в законных финансовых операциях.

4. Видение будущего Банка

Мы меняемся, чтобы:

БЫТЬ ПРОЩЕ в процессах.

БЫТЬ БЫСТРЕЕ в решениях и изменениях.

БЫТЬ ЧЕЛОВЕЧНЕЕ в отношениях.

5. Этические принципы.

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

Долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество. Отношения с акционерами, клиентами и деловыми партнерами должны строиться на принципах долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества и с соблюдением действующего законодательства. Главное для Банка – это всегда выступать в роли надежного партнера.

Предупреждение и противодействие сомнительным сделкам. Каждый сотрудник обязан соблюдать требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, предупреждать и противодействовать совершению сомнительных операций и сделок. Мы применяем 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.

Противодействие коррупции. Каждый сотрудник Банка нетерпим к коррупции и обязан принимать меры по ее предупреждению.

Предотвращение конфликта интересов. Сотрудники Банка не допускают влияние других лиц на свои профессиональные суждения, а также влияние личной заинтересованности и предвзятости, избегают ситуаций, при которых может возникнуть конфликт интересов. Каждый сотрудник понимает, что от своевременности сообщения о конфликте интересов зависит успешность урегулирования ситуации конфликта интересов.

Прозрачность ведения бизнеса. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, полноты, доступности и оперативности ее предоставления. Сотрудники Банка в рамках своих компетенций должны честно, аккуратно, своевременно и в полном объеме составлять отчетность о показателях своей деятельности и деятельности Банка. В Банке запрещена фальсификация документов и искажение истинного характера операций.

Устойчивое развитие. Банк принимает концепцию ESG и следует принципам экологической,

социальной и корпоративной ответственности в интересах текущего и будущих поколений, а также практической реализации инициатив для достижения целей устойчивого развития и других общественно значимых ценностей.

Экологическая ответственность. Банк управляет экологической эффективностью в первую очередь путем бережного использования природных ресурсов, стараясь сократить их потребление, и ответственного обращения с отходами.

Социальная ответственность. Банк развивает продукты и услуги, которые способствуют решению социальных задач, в том числе жилищное кредитование, услуги и продукты для пенсионеров. Банк проводит обучение населения, в том числе школьников и студентов, по специальным программам, направленным на развитие их финансовой грамотности.

Корпоративная ответственность. Банк обеспечивает уважение прав и законных интересов всех акционеров Банка, независимо от категорий и количества акций, принадлежащих им. Банк сохраняет и прумножает акционерный капитал.

6. Взаимоотношения Банка с клиентами.

Открытость. Честность. Доверие. Банк обеспечивает наличие достоверных, понятных и доступных клиентам правил предоставления услуг. Сотрудники в своей работе должны быть честными и достойными доверия, придерживаться принципов личной ответственности перед клиентами. Каждый сотрудник Банка выполняет обещания, данные клиентам, оперативно реагирует на запросы, признает ошибки, дает исчерпывающие консультации, не вводящие клиентов в заблуждение, и информирует клиентов о возможных рисках.

Доброжелательность и уважение. Сотрудники Банка должны проявлять внимание и уважение к клиентам, стараются максимально полно понять потребности и ожидания клиента, предлагая ему продукты и услуги, которые помогут в реализации его задач, обеспечивать максимальный комфорт. При этом быть открытыми и доброжелательными в общении, оказывать помощь клиентам Банка.

Справедливость. Банк не допускает дискриминации клиентов в любой форме, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, не допускает избирательное отношение к клиентам, а также равно относится к правам акционеров и клиентов.

Защита. Банк обеспечивает защиту клиентских активов, заботится о сохранности информации о клиентах, в том числе конфиденциальной, доступ к указанным данным обусловлен производственной необходимостью и ограничен тем персоналом Банка, который наделен соответствующими полномочиями. Банк не допускает ущемления чести и достоинства клиента, а также угроз и психологического давления в адрес клиентов и угроз в отношении их имущества. Сотрудники Банка оказывают помощь и содействие в преодолении барьеров, препятствующих получению лицам с ограниченными возможностями услуг наравне с иными лицами.

Внимательное отношение к обратной связи клиента. Мы делаем всё возможное, чтобы каждый клиент был услышан, всегда и везде стремимся получить от клиента обратную связь. Мы внимательно относимся к каждому отзыву о нашей работе — это помогает повышать качество наших продуктов и услуг и сохранять лояльность наших клиентов. Мы своевременно и конструктивно отвечаем на все вопросы клиентов.

Долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество. Отношения с клиентами должны строиться на принципах долгосрочного взаимовыгодного сотрудничества с соблюдением

действующего законодательства. Главное для Банка – это всегда выступать в роли надежного партнера.

Предупреждение и противодействие сомнительным сделкам. Каждый сотрудник обязуется предупреждать и противодействовать совершению сомнительных операций и сделок, в соответствии с федеральными законами и локальным нормативным актами.

Ответственность. В Банке каждый сотрудник, независимо от занимаемой должности, несёт персональную ответственность за то, чтобы наши клиенты сохраняли свою лояльность и оставались довольны качеством предоставляемых услуг, продуктов, процессов и сервисов во всех каналах взаимодействия.

7. Взаимоотношения Банка с сотрудниками.

Банк рассматривает персонал как ключевой, стратегический ресурс, способный обеспечить ему долгосрочные конкурентные преимущества, достижение лидерских позиций на рынке банковских услуг и придерживается с сотрудниками отношений на основании следующих принципов, исходящих из миссии и ценностей:

Уважение. Руководство Банка создает такую корпоративную культуру, в которой нормой будет уважение к профессиональным качествам сотрудников и их личности. Уважение должно проявляться в стиле общения между руководством и сотрудниками, а также и в исполнении взаимных обязательств, и в учете интересов и потребностей каждой из сторон.

Взаимные обязательства. Руководство и сотрудники обязаны своевременно и полностью исполнять свои взаимные обязательства. Со стороны сотрудника это своевременное и качественное исполнение своих должностных обязанностей, а со стороны руководства - обеспечение необходимых условий труда для надлежащего исполнения должностных обязанностей, осуществление своевременной и объективной оценки труда, а также возможность профессионального развития.

Работа в команде. Все сотрудники Банка работают одной командой и их действия направлены на достижение ключевых целей и общего результата. Команда – это не только свое подразделение, а весь Банк. Сотрудники Банка относятся к коллегам с уважением, признают значимость их труда и всегда стремятся помочь друг другу.

Социальная политика. Руководство Банка проводит социальную политику с целью формирования лояльности и мотивации сотрудников на эффективную работу по достижению индивидуальных и общих целей Банка. Социальная политика направлена на обеспечение охраны здоровья, труда, безопасности сотрудников Банка, повышение социального благополучия и поддержки сотрудников Банка в сложных жизненных ситуациях.

Оплата труда. Вопросы оплаты труда сотрудников являются предметом особого внимания 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.

Ответственность. Сотрудник Банка несет ответственность за результат своего труда, при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным рискам, которые могут повлечь потери для Банка, информирует об их возникновении непосредственного руководителя и заинтересованные структурные подразделения Банка.

Преданность Банку. Каждый сотрудник дорожит именем Банка и не допускает

возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, и не использует негативных высказываний в отношении Банка и его коллектива.

Активное участие. Банк приветствует активное участие работников в жизни Банка, что способствует развитию корпоративной культуры и формированию лояльности и внутреннего сотрудничества. Банк поддерживает инициативу и рационализаторские предложения сотрудников по совершенствованию своих трудовых функций и бизнес-процессов Банка.

8. Взаимоотношения Банка с конкурентами.

Взаимоотношения с партнерами и конкурентами Банка строятся на принципах взаимного партнерского уважения. Банк придерживается в своей работе принципов добросовестной конкуренции на рынке банковских услуг с соблюдением законодательства о конкуренции и лучших практик ведения бизнеса. Выбирая партнеров для оказания услуг, выполнения работ или поставки товаров, Банк соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации. Мы собираем и используем информацию о конкурентах исключительно на условиях законности и этичности.

9. Взаимодействие с государственными органами и регулятором.

Отношения Банка с органами государственной власти и местного самоуправления, органами банковского регулирования и банковского надзора, другими государственными надзорными органами выстраиваются на открытой и доверительной основе, на принципах соблюдения законодательства, прозрачности, уважения и сотрудничества. Сотрудники Банка должны выражать исключительно официальную позицию Банка, не препятствовать расследованиям и проверкам в случае их проведения.

10. Ответственность за исполнение настоящего Кодекса.

Работники Банка, в том числе председатель правления и члены правления Банка, члены совета директоров, несут административную и дисциплинарную ответственность за соблюдение положений настоящего Кодекса, а также положений Кодексов профессиональных сообществ, к которым присоединился Банк (Кодекс АРБ и Кодекс РКН) и «Политики защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АО КБ "Хлынов", указанных в [пунктах 1.1 и 1.4 настоящего документа](#).

11. «Тон сверху»

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

Руководители любого уровня обязаны:

- на личном примере показывать приверженность принципам этики;
- обеспечивать ознакомление с положениями Кодекса подчиненных сотрудников, понимание и соблюдение ими принципов Кодекса, в том числе понимание того, что коммерческие или финансовые результаты не могут быть важнее этичного поведения;
- не давать сотрудникам поручений, нарушающих требования законодательства, Кодекса или иных принципов деловой этики;
- незамедлительно принимать меры по устранению нарушений принципов этики, а также принимать необходимые меры воздействия;

- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый сотрудник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос.

12. Внутренний контроль.

12.1. Внутренний контроль соблюдения Кодекса корпоративной этики Банка направлен на обеспечение выполнения требований внутренних нормативных документов Банка, действующего законодательства, соблюдение установленных процедур и полномочий, определение уровня банковских рисков.

12.2. Определены следующие критичные зоны банковских рисков (репутационного и комплаенс-рисков) в процессе соблюдения Кодекса корпоративной этики сотрудниками Банка:

- соблюдение обязательного ознакомления сотрудников при приеме на работу с Кодексом корпоративной этики;
- информирование клиентов и партнеров о принципах, ценностях, которыми руководствуется Банк, и следование задекларированным в Кодексе принципам;
- соблюдение сотрудниками общеобязательных принципов / правил / норм поведения, установленных внутренними нормативными документами Банка и Кодексов, к которым Банк присоединился и взял на себя ответственность за их исполнение.

12.3. В целях снижения уровня банковских рисков используется многоуровневая система внутреннего контроля.

12.4. Уровень N 1. Предварительный контроль.

Соблюдение обязательного ознакомления сотрудников с внесенными изменениями/актуальной редакцией Кодекса корпоративной этики осуществляется специалистами отдела мотивации и организационного развития управления по организационному развитию (далее - УОР).

Начальник отдела кадров УОР осуществляет контроль за ознакомлением вновь принятых сотрудников с требованиями Кодекса.

12.5. Уровень N 2. Текущий контроль.

Руководители структурных подразделений (далее - СП) Банка осуществляют контроль за соблюдением Кодекса сотрудниками СП в текущей деятельности. Обсуждение различных ситуаций, проблем, возникающих в процессе реализации задач с точки зрения миссии и ценностей Банка, профессиональной этики и правил поведения, утвержденных Кодексом корпоративной этики, осуществляется руководителями СП посредством проведения как коллективных, так и индивидуальных бесед по содержанию Кодекса.

Председатель правления, заместители председателя правления, члены правления Банка в рамках осуществления текущей деятельности и кураторства СП контролируют соблюдение руководителями СП Кодекса корпоративной этики Банка.

12.6. Уровень N 3. Последующий контроль.

Последующий выборочный контроль осуществляется начальником УОР по задачам,

имеющим для Банка критическое значение с точки зрения рисков. В целях недопущения возникновения репутационного, комплаенс, правового, операционного рисков начальником УОР производится выборочный контроль сроков и проведения мероприятий, направленных на информирование персонала Банка о настоящем Кодексе. Относительно качества информирования и принятия миссии и ценностей Банка выборочно начальник УОР проводит личные встречи с сотрудниками/ руководителями СП Банка.

Ежегодно, в рамках периодической оценки соблюдения положений настоящего Кодекса, УОР проводит среди всех работников Банка опрос соблюдения работниками Банка, в том числе членами правления, принципов корпоративной этики, запрашивает материалы, устанавливающие признаки нарушения одного или нескольких положений настоящего Кодекса.

Специалисты отдела управления качеством клиентского сервиса управления по маркетингу на основании информации, полученной в ходе работы с обращениями клиентов¹, осуществляют оценку соблюдения положений Кодекса АРБ, Кодекса РКН и «Политики защиты прав и интересов клиентов-получателей финансовых услуг в АО КБ «Хлынов» сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с клиентами Банка.

12.7. Уровень N 4. Дополнительный независимый контроль.

Дополнительный независимый контроль оценки репутационного, операционного рисков осуществляет управление рисков и финансового анализа (далее - УРиФА) в соответствии с Положением «Об организации управления операционным риском в АО КБ "Хлынов"».

Служба внутреннего контроля (далее - СВК) на основании информации, полученной от органов надзора (в т.ч., по обращениям клиентов и по результатам проведенных проверок), а также с других уровней контроля в рамках процедур управления регуляторным (комплаенс) риском осуществляет контроль за соблюдением требований настоящего Кодекса, Кодекса АРБ, Кодекса РКН, мониторинг и координацию мер, направленных на снижение уровня данного риска. В случае возникновения регуляторного, комплаенс риска, реализация которого может привести к значительным количественным и (или) качественным потерям Банка, руководитель СВК информирует об этом председателя правления Банка.

12.8. Уровень N 5. Контроль со стороны органов управления Банка.

12.8.1. Председатель правления при рассмотрении справок службы внутреннего аудита по вопросам соблюдения Кодекса, при рассмотрении иных отчетов 2-4 уровней контроля дает поручения по устранению выявленных замечаний, утверждает приоритеты и сроки устранения замечаний, направляет на рассмотрение правлением Банка данные вопросы для определения мер административного и дисциплинарного взыскания в отношении работников Банка за выявленные нарушения (за исключением членов правления и лиц, [указанных в п. 12.8.3](#)), отчитывается перед советом директоров за соблюдение сотрудниками Банка положений Кодекса корпоративной этики.

12.8.2. Правление Банка определяет меры административного и дисциплинарного взыскания в отношении работников Банка за выявленные нарушения (за исключением членов правления и лиц, [указанных в п. 12.8.3](#)), отчитывается перед советом директоров за соблюдение сотрудниками Банка положений Кодекса корпоративной этики.

12.8.3. Комитет по вознаграждениям совета директоров рассматривает результаты ежегодного

¹ Положение о порядке взаимодействия подразделений АО КБ "Хлынов" по работе с обращениями клиентов

опроса о соблюдении работниками, в том числе членами правления, принципов корпоративной этики, выявленные случаи нарушения Кодекса членами правления Банка, отчеты о принятых мерах, устранении замечаний, выносит рекомендации совету директоров о мерах административного и дисциплинарного взыскания в отношении членов правления Банка, а также иных работников, к которым законодательством РФ установлены требования к деловой репутации.

12.8.4. Совет директоров Банка рассматривает выводы и рекомендации комитета по вознаграждениям, принимает решение о наложении мер административного и дисциплинарного взыскания в отношении работников, **указанных в п. 12.8.3**, в том числе членов правления Банка.

12.9. Контроль со стороны службы внутреннего аудита. Служба внутреннего аудита (далее – СВА) производит периодический контроль соблюдения требований настоящего Кодекса и оценку системы внутреннего контроля, в том числе и на наличие инструментов контроля, эффективности их использования соответствующими руководителями и должностными лицами. Периодичность определяется планами проверок, утвержденными советом директоров Банка.

13. Заключительные положения

13.1. Нормы и правила, утвержденные в данном Кодексе, распространяются на всех сотрудников Банка. Все сотрудники Банка должны быть ознакомлены с Кодексом и изменениями в него в порядке, определенном «Положением о порядке подготовки и вступления в силу нормативных документов АО КБ «Хлынов», под роспись.

13.2. Ответственным подразделением за актуализацию Кодекса является управление организационного развития.

13.3. Настоящая редакция Кодекса вступает в силу с даты его утверждения советом директоров Банка. Со дня вступления в силу настоящего Кодекса считать утратившим силу Кодекс корпоративной этики (редакция 5), утвержденный советом директоров Банка (протокол от 11.07.2019 N 17), с последующими изменениями и дополнениями.

Председатель правления
И.П. Прозоров

Начальник управления по организационному развитию
И.Н. Козловская