

Утвержден
Советом директоров
«РИАБАНК» (ЗАО)
протокол от 09.02.2010
№02/09/10-СД

**Кодекс корпоративной этики
Коммерческого Банка
«Русский Инвестиционный Альянс»
(закрытое акционерное общество)
«РИАБАНК» (ЗАО)**

г. Москва

2010 год

1. Общие положения

1.1. 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, документами банковских союзов, ассоциаций, обычаями делового оборота и общепризнанными нравственными нормами.

1.2. Настоящий Кодекс корпоративной этики Коммерческого Банка «Русский Инвестиционный Альянс» (закрытое акционерное общество) /«РИАБАНК» (ЗАО)/, далее – Кодекс, разработан исходя из долгосрочных интересов Коммерческого Банка «Русский Инвестиционный Альянс» (закрытое акционерное общество) /«РИАБАНК» (ЗАО)/, далее – Банк, принципов корпоративной этики в целях улучшения деловой репутации Банка, повышения эффективности и культуры обслуживания клиентов. Кодекс является внутренним (локальным) нормативным документом Банка и регламентирует поведение работников Банка при выполнении ими своих профессиональных обязанностей.

1.3. В настоящем Кодексе определены этические принципы и нормы, которыми Банк обязуется руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

1.4. Профессиональную деятельность Банка для целей настоящего 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, а также с акционерами и работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком его уставных задач.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Соблюдение Кодекса является частью формирования корпоративного духа и корпоративной этики работников Банка.

2. Общие этические принципы и нормы банковского дела

2.1. 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;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2.2. 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;
- 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.

3. Специальные этические принципы и нормы банковского дела

3.1. Отношения с клиентами, контрагентами, 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.

3.2. 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.

3.3. Работник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемые для обеих сторон, разумный компромисс, с тем чтобы сохранить доброжелательные деловые отношения с партнёром или клиентом.

3.4. Банк и его работники обязаны руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности следующими принципами:

Принцип добросовестности

Принцип профессионализма

Принцип законности деятельности

Принцип независимости

Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей

Принцип прозрачности, открытости деятельности Банка

Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)

Принцип безопасности

Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами

Принцип справедливого отношения

3.4.1 .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, клиентов, контрагентов, деловых партнеров.

Работники Банка должны надлежащим образом выполнять свои профессиональные функции, т.е. задействовать все свои профессиональные знания, навыки и опыт, а также предпринимать разумные и ответственные действия по защите законных прав и интересов клиентов, контрагентов Банка.

Работники Банка, действуя в интересах, клиентов, контрагентов, деловых партнеров:

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

предоставляют клиентам, контрагентам, 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, контрагентам, деловым партнерам непредвзято;

совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов;

не оказывают в любой форме давление на клиента, контрагента, делового партнера в целях совершения последними каких-либо действий вопреки собственным интересам.

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

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

3.4.2. Принцип профессионализма

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

Необходимой составляющей профессионализма является компетентность, которая заключается в том, что для выполнения своих функций работники Банка должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом.

Банк контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, в том числе соответствие квалификационным требованиям регулирующих органов.

С целью постоянного повышения профессионального уровня работников, развития профессиональных качеств в Банке созданы условия для обучения и повышения квалификации персонала.

Работники Банка делятся своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения личных преимуществ. Банк предоставляет каждому работнику возможность проявлять самостоятельность и ответственность в работе.

3.4.3. Принцип законности деятельности

В процессе ведения профессиональной деятельности работники Банка должны следовать требованиям, предъявляемым законами РФ, установленными внутренними (локальными) нормативными документами Банка, а также предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами данных требований.

Работники Банка должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству РФ, внутренним (локальным) нормативным документам Банка

3.4.4. 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 РФ, требования Банка России и внутренних (локальных) 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 должен незамедлительно сообщить об этом руководству Банка.

3.4.5. Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей

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

Работники Банка при исполнении должностных обязанностей действуют в соответствии с законодательством РФ, правилами, установленными внутренними (локальными) нормативными документами Банка, должностными инструкциями, указаниями руководителей.

Работники Банка относятся друг к другу корректно, доброжелательно и уважительно, воздерживаются 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.

3.4.6 .Принцип прозрачности, открытости деятельности Банка

Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности Банка для его акционеров, клиентов, деловых партнеров, контрагентов, 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, контрагентами, представителями органов власти на условиях равноправия и открытости.

Работники Банка должны раскрывать информацию о правовом статусе, финансовом состоянии и т.п. Банка в порядке, предусмотренном законодательством РФ, требованиями Банка России, внутренними (локальными) нормативными документами Банка.

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

3.4.7 .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 РФ, Банка России, внутренними (локальными) нормативными документами Банка

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

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

3.4.8 .Принцип безопасности

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

3.4.9. Принцип приоритетов интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами

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

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

3.4.10. Принцип справедливого отношения

Банк обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем работникам 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.

3.5. 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 должен соблюдать следующие нормы и принципы**

3.5.1. 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 банковских счетов, оказание других услуг, предусмотренных лицензией, выданной кредитной организации;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и установленным внутренними (локальными) нормативными документами правилам в соответствии с регулируемыми их профессиональными этическими нормами;
- правильно применять Тарифы Банка (взимать за предоставленные услуги плату соразмерно их объему, качеству и сложности);
- работники не должны покидать рабочее место без уважительной причины. При отсутствии специалиста на рабочем месте клиента должен принять другой работник подразделения;
- постоянно совершенствовать технологические процессы и предоставлять услуги, отвечающие современным информационным технологиям.

3.5.2 . При обеспечении конфиденциальности и защищенности:

- обеспечивать безопасность и защиту информации в Банке в соответствии с действующим законодательством, локальными (внутрибанковскими) нормативными документами и на основании письменного обязательства о неразглашении банковской и коммерческой тайны, данного при приеме на работу в Банк;
- сохранять тайну операций клиента, раскрывать ее только в случаях и порядке, предусмотренных законом;
- в соответствии с законодательством РФ возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и/или использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

3.5.3. При информационном обеспечении:

- предоставлять клиентам по их запросам публикуемую отчетность, балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством;
- информировать клиентов об услугах, предоставляемых Банком, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка, сообщать другую информацию, затрагивающую интересы клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством;
- размещать и систематически обновлять информацию о Банке на интернет-сайте Банка;
- своевременно вывешивать информацию об изменении режима работы Банка в предпраздничные дни или по другим основаниям;
- назначать лиц, ответственных за информационное обеспечение Банка.

3.5.4. При рассмотрении жалоб и претензий:

- внимательно относиться к 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.

3.6. В отношениях **с акционерами** Банк обязан:

- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров в управлении делами Банка в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банком, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством РФ и учредительными документами Банка.

3.7. 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 других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;
- полностью, своевременно и в соответствии с законодательством РФ выполнять свои обязательства, а также вступившие в силу судебные решения в случае возникновения споров;
- решать спорные вопросы и разногласия путем проведения переговоров и поиска компромиссов.

3.8. В отношениях **с государственными органами власти и управления** Банк считает себя обязанным:

- 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 РФ;

- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах законодательства РФ;

- 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.

3.9. В отношениях **со своими работниками** Банк 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, 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.

3.10. **Работники Банка** при выполнении своих обязанностей **должны:**

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

- соблюдать порядок подчиненности и правила субординации;

- в отношениях с клиентами 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;

- 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;

- придерживаться общепринятых стандартов и норм делового общения, в т.ч. соблюдать правила делового этикета в одежде, причёске и иных атрибутах внешнего вида.

4. Контроль соблюдения принципов профессиональной этики

4.1. Контроль соблюдения работниками Банка положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно начальниками структурных подразделений Банка. О фактах нарушений настоящего Кодекса начальники структурных подразделений обязаны сообщать руководству Банка.

4.2. 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.

4.3. Для проверки соблюдения органами управления и служащими Банка принципов профессиональной этики Служба внутреннего контроля Банка организывает проведение анонимных опросов служащих Банка по вопросам соблюдения профессиональной этики.

4.4. Перечень вопросов для проведения опроса разрабатывается Службой внутреннего контроля при участии руководителей структурных подразделений Банка и предварительно утверждается Советом директоров Банка.

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

4.6. Вопросы соблюдения работниками Банка положений Кодекса, соответствие положений Кодекса законодательству РФ, мировой и российской практике корпоративного поведения регулярно рассматриваются Советом директоров Банка.

5. Ответственность за несоблюдение принципов профессиональной этики

5.1. Ответственность за несоблюдение принципов профессиональной этики распространяется на всех работников Банка, независимо от занимаемой должности.

5.2. За нарушение положений настоящего Кодекса и несоблюдение принципов профессиональной этики работник Банка может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

5.3. Установление оснований для привлечения работников Банка к ответственности за нарушение требований Кодекса осуществляет Председатель Правления Банка по имеющимся фактам, в соответствии с поступившими жалобами, заявлениями, докладными и служебными записками, устной информацией.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Кодекс утверждается Советом директоров Банка и вступает в действие с даты утверждения. Настоящий Кодекс может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения. Изменения и дополнения в Кодекс вносятся на основании решения Совета директоров и вступают в силу с момента утверждения.

6.2. 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 профессиональной этики, предусмотренным настоящим Кодексом, при выполнении их должностных обязанностей.

6.3. В целях доведения информации о применении в деятельности Банка принципов профессиональной этики до сведения клиентов, деловых партнеров, а также иных заинтересованных лиц, текст Кодекса размещается на официальном интернет-сайте Банка.

6.4. Банк обеспечивает постоянный и эффективный внутренний контроль деятельности работников, соблюдения принципов профессиональной этики с целью защиты законных прав и интересов клиентов и контрагентов Банка.

Председатель Совета директоров

О.Ю. Бойко