

**Ассоциация российских банков**

# **КОДЕКС**

**этических принципов  
банковского дела**

**2008**

## **КОДЕКС**

### **этических принципов банковского дела**

Настоящий Кодекс этических принципов банковского дела (далее - Кодекс) является актом саморегулирования деятельности банковского сообщества, ассоциаций и иных объединений кредитных организаций, каждой конкретной кредитной организации Российской Федерации на основе норм деловой этики, и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения функционирования кредитных организаций в Российской Федерации.

Кредитные организации Российской Федерации признают, что развитие отечественной банковской системы, повышение ее престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела зависят от деятельности каждой кредитной организации, что делает необходимым всемерное использование для достижения поставленных целей этических норм и принципов как одного из важнейших, наряду с нормами права, средств саморегулирования деятельности российского банковского сообщества.

В связи с этим кредитные организации Российской Федерации, содействуя реализации национальных проектов Российской Федерации, добровольно согласились руководствоваться в своей практике настоящим Кодексом, исходя из долгосрочных интересов российской экономики и требований рыночных отношений.

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Кодекс устанавливает этические принципы и нормы, которыми кредитные организации намерены руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.
- 1.2. Профессиональную деятельность кредитных организаций для целей Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, органами государственной власти и местного самоуправления, деловыми партнерами, в том числе с другими кредитными организациями, а также с акционерами (участниками) и работниками самих кредитных организаций, возникающих в процессе осуществления кредитными организациями своих уставных задач.
- 1.3. Выполнение кредитными организациями положений Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом ее высокого профессионализма и надежности, соответствия ее деятельности законодательству Российской Федерации, принятым в обществе нормам нравственности и обычаям делового оборота.
- 1.4. Действие Кодекса распространяется на любые деяния (действия и бездействие) руководителей, членов совета директоров (наблюдательного совета), членов коллегиального органа управления, работников и акционеров (участников) кредитных организаций, совершенные ими в связи с их участием в реализации уставных задач кредитных организаций.

## **2. Общие этические принципы и нормы банковского дела**

2.1. Свою профессиональную деятельность кредитные организации осуществляют на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;
- 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 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, определяемом решением Комиссии по контролю за соблюдением положений Кодекса;
- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;
- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией;
- установления и развития международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопомощи и взаимовыгодного сотрудничества.

2.2. В своей деятельности кредитные организации исключают:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- злоупотребление правом;
- ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;
- распространение или угрозу распространения сведений, не соответствующих действительности и порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;
- предоставление клиентам или 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.

### **3. Специальные этические принципы и нормы банковского дела**

#### **3.1. Кредитные организации в отношениях с клиентами считают себя обязанными:**

##### **1) По оказанию банковских услуг:**

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, деловые отношения с которыми не создают для кредитной организации высокой степени юридического и экономического рисков, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;
- 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.

##### **2) По информационному обеспечению:**

- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- осуществлять информативную, объективную, исключающую всякую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;
- 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, об условиях пользования ими, об изменениях в работе кредитной организации и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном законодательством.

##### **3) По обеспечению конфиденциальности и защищенности:**

- обеспечивать безопасность и защиту полученной информации;
- 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.

4) По рассмотрению жалоб и претензий:

- внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес кредитной организации;
- 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 кредитной организации;
- своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, быстро разрешать претензии и жалобы и принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений и упущений.

3.2. Кредитные организации в отношениях со своими акционерами (участниками) считают себя обязанными:

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров (участников) независимо от количества принадлежащих им акций (долей) 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 кредитной организации, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров (участников) к информации о деятельности кредитной организации в порядке, предусмотренном законодательством.

3.3. Кредитные организации при осуществлении своей деятельности считают себя обязанными:

- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии; не допускать необоснованной критики их деятельности;
- строго руководствоваться принципом соблюдения 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 исполнять акты судебных органов в случае возникновения споров;
- доброжелательно относиться к другим кредитным организациям, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, причиняющих ущерб их деловой репутации;
- отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

3.4. Кредитные организации в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считают себя обязанными:

- строить свои взаимоотношения с государственными органами как с единомышленниками в работе на благо граждан, общества, государства;
- полно и своевременно исполнять требования государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов.

- 3.5. Кредитные организации в отношениях со своими работниками считают себя обязанными:
- 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 кредитной организации, 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 и иных мероприятиях, не противоречащих действующему законодательству.

#### **4. Основания и порядок применения мер ответственности**

- 4.1. Основанием для привлечения кредитной организации к ответственности в соответствии с настоящим Кодексом является установление в ее деяниях признаков виновного нарушения одного или нескольких положений настоящего Кодекса. Кредитные организации добровольно согласились с принятием на себя ответственности, предусмотренной Кодексом, в случае виновного нарушения ими положений Кодекса.
- 4.2. Привлечение кредитной организации к ответственности за правонарушение по законодательству Российской Федерации не исключает привлечения ее за то же деяние к ответственности, установленной Кодексом, если это деяние подпадает под действие Кодекса.
- 4.3. За совершение кредитной организацией нарушений положений Кодекса могут применяться следующие меры ответственности:
- предостережение;
  - порицание;
  - рекомендация принести извинения;
  - рекомендация компетентным органам управления кредитной организации рассмотреть вопрос о привлечении ее работника, виновного в нарушении, к ответственности, предусмотренной трудовым законодательством;
  - рекомендация возместить причиненный вред;
  - рекомендация органам управления банковской ассоциации или другой некоммерческой организации об исключении виновной кредитной организации из числа ее членов;
  - рекомендация членам банковского сообщества воздерживаться от сотрудничества с кредитной организацией, виновной в нарушении положений Кодекса.
- 4.4. Установление оснований для привлечения кредитных организаций к ответственности за нарушения положений Кодекса и применение мер ответственности осуществляет независимая Комиссия по контролю за соблюдением положений Кодекса (далее – Комиссия) в порядке, предусмотренном Регламентом Комиссии (далее – Регламент). Регламент утверждается Советом АРБ.

- 4.5. Комиссия формируется Советом АРБ из числа наиболее авторитетных представителей банковского сообщества, государственных органов и общественных организаций. Комиссию возглавляет Президент АРБ.
- 4.6. Комиссия осуществляет свою деятельность на принципах законности, гласности, беспристрастности, независимости и равноправия сторон.

## **5. Порядок присоединения к Кодексу**

- 5.1 Кредитные организации, изъявляющие намерение руководствоваться положениями Кодекса, присоединяются к Кодексу путем направления в адрес Президента АРБ заявления о присоединении.
- 5.2 Информация о присоединившихся к Кодексу кредитных организациях размещается на сайте АРБ.