



Кодекс корпоративной этики

АО «АЛЬФА-БАНК»

Статья 1

Цели и задачи Кодекса корпоративной этики

- 1.1. Целью Кодекса корпоративной этики (далее – «Кодекс») является определение стандартов деятельности АО «АЛЬФА-БАНК» (далее – «Банк») и поведения его работников, направленных на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для клиентов, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности Банка, его дочерних и зависимых структур.
- 1.2. Задачами настоящего Кодекса являются:
 - закрепление Миссии и Корпоративных ценностей Банка;
 - обеспечение осознания Работниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами, акционерами Банка и коллегами за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации Миссии Банка;
 - определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнерами, органами государственной и муниципальной власти, конкурентами и Работниками Банка. Защита интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и Работников Банка.

Статья 2

Сфера применения Кодекса корпоративной этики

- 2.1. Настоящий Кодекс разработан на основе общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, применимого иностранного законодательства, обычаев делового оборота.
- 2.2. Настоящий Кодекс содержит общеобязательные правила поведения, распространяющиеся на всех Работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления и Совета директоров Банка (далее – «Работник Банка»)¹.

¹ В целях настоящего Кодекса под Работником Банка понимается любое физическое лицо, заключившее с Банком трудовой договор или иной гражданско-правовой договор, предусматривающий за плату личное выполнение определенной функции (работы по определенной специальности, квалификации или должности), а также члены Правления и члены Совета директоров Банка.

- 2.3. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с клиентами, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и Работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.
- 2.4. Каждое самостоятельное структурное подразделение Банка вправе детализировать во внутренних документах, согласованных с Дирекцией комплаенса, положения настоящего Кодекса применительно к сфере его деятельности.
- 2.5. Положения настоящего Кодекса изменяются и дополняются по решению Совета директоров Банка в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права, законодательством Российской Федерации, обычаями делового оборота.
- 2.6. Положения настоящего Кодекса рекомендованы для соблюдения всеми дочерними и зависимыми структурами Банка (далее – «Дочерние и зависимые структуры»).

Статья 3

Миссия Банка

Мы верим, что свобода – ключевая ценность современного человека.

Объединяя равнодушных людей, их опыт и энергию, мы помогаем вам быть свободнее в поступках и мечтах.

Статья 4

Корпоративные ценности

Ценим клиента

- Слушаем, слышим и стараемся понять клиента. За клиента отвечает каждый сотрудник.
- Знаем клиента, помогаем клиенту в достижении его целей.
- Долгосрочные отношения важнее моментальной выгоды.

Работаем в команде

- Моя команда – это не только свое подразделение, а весь Банк.
- Сотрудничаем для достижения общего результата Банка.
- Относимся к коллегам с уважением и всегда стремимся помочь.

Действуем как лидеры

- Берем ответственность и находим решение в непростых ситуациях.
- Достигаем поставленных целей.
- Вдохновляем своим примером.
- Не приемлем равнодушия.

Мыслим как предприниматели

- Постоянно ищем новые прибыльные идеи. Проверяем их максимально быстро и корректируем шаг за шагом.
- Готовы идти на продуманный риск.
- Непримиримы к проявлениям необязательности и бездействию.

Постоянно развиваемся

- Постоянно развиваемся сами и помогаем развиваться нашим коллегам.
- Помогаем развиваться клиентам, предлагаем уникальные технологии, наши знания и опыт.
- Открыты к новому и готовы меняться.

Статья 5

Взаимоотношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти

- 5.1. Наши отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной и муниципальной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством, прозрачности и предсказуемости.
- 5.2. Работник Банка прилагает все усилия для минимизации любых рисков для клиента, делового партнера.
- 5.3. Работник Банка прилагает все усилия для того, чтобы клиенты, контрагенты и деловые партнеры при взаимодействии с Банком разделяли принципы добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения. Работник Банка делает все возможное с целью убедиться, что клиенты, контрагенты и деловые партнеры разделяют эти принципы и следуют им.

- 5.4. В случае, если Работнику Банка становится известно о невозможности (реальной/потенциальной) исполнения обязательств перед Банком со стороны клиента, контрагента или делового партнера, Работник Банка незамедлительно информирует об этом своего непосредственного руководителя.
- 5.5. В своей деятельности Работник Банка руководствуется внутренними документами Банка, направленными на предотвращение коррупции и взяточничества. Работник Банка ни при каких обстоятельствах не допускает совершения, а также возникновения оснований для совершения коррупционных или связанных со взяточничеством правонарушений.
- 5.6. Работник Банка внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.
- 5.7. Работник Банка не предоставляет (напрямую или через Связанных лиц) предпочтений и преимуществ клиентам, контрагентам, деловым партнерам, представителям органов государственной и муниципальной власти.
- 5.8. Работник Банка не вправе проводить исследования и давать оценку клиенту, контрагенту, деловому партнеру от имени Банка, Дочерних и зависимых структур, если это не связано с исполнением его служебных обязанностей в Банке.

Статья 6

Взаимоотношения с конкурентами

- 6.1. Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности и взаимного уважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

Статья 7

Взаимоотношения Банка со своими Работниками

- 7.1. Банк строит отношения со своими Работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
- 7.2. Банк не допускает по отношению к своим Работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.

- 7.3. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности Работника Банка. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия Работника Банка.
- 7.4. Работник Банка обязан незамедлительно поставить в известность непосредственного руководителя в случае получения предложения и принятия решения о переходе на другую работу.
- 7.5. Банк с пониманием относится к участию своих Работников в общественной и предпринимательской деятельности при условии отсутствия негативного влияния данной деятельности на Банк, Дочерние и зависимые структуры, а также непосредственно на выполнение Работником Банка своих должностных обязанностей.
- 7.6. Работник Банка не допускает возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка, Дочерних и зависимых структур.
- 7.7. При возникновении или угрозе возникновения внутри трудового коллектива конфликтных ситуаций², которые могут оказать негативное влияние на осуществление трудовой функции и/или на атмосферу внутри трудового коллектива, Работник Банка информирует об этом Дирекцию по управлению человеческим капиталом.

Дирекция по управлению человеческим капиталом предпринимает необходимые меры для урегулирования конфликтной ситуации или для недопущения ее возникновения.

- 7.8. Работник Банка не допускает высказываний (в том числе в социальных интернет-сетях), которые могут нанести ущерб Банку. При предоставлении комментариев в отношении деятельности Банка, Работник Банка несет персональную ответственность за содержание размещаемой им информации о Банке в публично доступных ресурсах сети Интернет, включая социальные сети.

² Возникновению конфликтной ситуации внутри трудового коллектива могут способствовать такие факторы, как незнание или намеренное игнорирование норм действующего трудового законодательства, попытки избавиться от лишних или неугодных работников, недостаточная мотивация, несправедливая оценка труда, недостаток профессиональной компетентности руководителей, психологическая несовместимость работников, неоправданный протекционизм по отношению к отдельным работникам (в том числе, по причине родственных связей) и т.д.

Статья 8

Корпоративный стиль

- 8.1. Имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.
- 8.2. Работник Банка независимо от уровня, вида и способа общения вежлив, доброжелателен, отзывчив. Работник Банка проявляет терпимость при общении с клиентами, деловыми партнерами и иными лицами.
- 8.3. Работник Банка неукоснительно соблюдает трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, Работник ставит об этом в известность непосредственного руководителя. Работник Банка стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.
- 8.4. Работник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид Работника Банка не должен быть вызывающим или небрежным. Несоблюдение Работником Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

Статья 9

Банк и его дочерние и зависимые структуры

- 9.1. Банк – кредитная организация с широкой сетью филиалов и представительств, операционных, дополнительных, кредитно-кассовых офисов и иных внутренних структурных подразделений. Невзирая на время, расстояния и границы, Банк, его Дочерние и зависимые структуры объединены Миссией Банка и Корпоративными ценностями.
- 9.2. Работники Банка, его филиалов, операционных, дополнительных, кредитно-кассовых офисов, центров и представительств, а также Дочерних и зависимых структур несут ответственность за поддержание имиджа Банка.
- 9.3. Работники Банка, его филиалов, операционных, дополнительных, кредитно-кассовых офисов, центров и представительств, а также Дочерних и зависимых структур несут ответственность за обеспечение соответствия требованиям российского и иностранного законодательства, применимого к их деятельности.

Статья 10

Учет и отчетность

- 10.1. Банк, его Дочерние и зависимые структуры обеспечивают полноту, точность и достоверность данных, отражаемых в бухгалтерском учете и отчетности.
- 10.2. Банк, его Дочерние и зависимые структуры отражают все проводимые операции в строгом соответствии с требованиями бухгалтерского учета и отчетности, в том числе исключают оформление подложных документов первичного бухгалтерского учета, проведение недостоверных бухгалтерских проводок.
- 10.3. Работник Банка, располагающий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе, о растратах денежных средств, неучтенном имуществе Банка, Дочерних и зависимых структур, обязан незамедлительно сообщить об этом непосредственному руководителю и в профильные подразделения.

Статья 11

Правила работы с информацией

- 11.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления, баланса между открытостью Банка, Дочерних и зависимых структур и соблюдением их интересов.
- 11.2. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Кодексом и внутренними документами Банка.
- 11.3. Клиенты Банка, деловые партнеры должны и могут быть уверены в том, что информация о них, их предпринимательской и иной деятельности, включая информацию о том, что они – клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию Банком, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.
- 11.4. Работник Банка предоставляет информацию относительно деятельности Банка, Дочерних и зависимых структур представителям средств массовой информации в соответствии с

порядком, регламентирующим взаимодействие работников Банка со средствами массовой информации.

- 11.5. Информация о Работниках Банка, внутренней структуре, операционных процедурах, финансовых потоках, об операциях, счетах и вкладах клиентов и деловых партнеров, представителей органов государственной и муниципальной власти, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка, клиента, делового партнера, представителей органов государственной и муниципальной власти, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Работник Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.
- 11.6. Работник Банка, имеющий доступ к инсайдерской информации Банка, использует ее исключительно в целях исполнения своих служебных обязанностей в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса, внутренних документов Банка.

Статья 12

Защита Банка и его акционеров, клиентов, деловых партнеров и Работников Банка

- 12.1. Обеспечение безопасности Банка, акционеров, клиентов, деловых партнеров и Работников Банка является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк принимает все меры, направленные на создание надежной системы безопасности Банка, его акционеров, клиентов, деловых партнеров и Работников Банка.
- 12.2. Банк прилагает все усилия для защиты прав акционеров, клиентов Банка и деловых партнеров и Работников Банка.
- 12.3. Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка, Дочерних и зависимых структур.
- 12.4. Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий со стороны Работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.
- 12.5. Работник Банка принимает активное участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.

- 12.6. Работник Банка не осуществляет действия, относящиеся в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Банка к манипулированию рынком.
- 12.7. Работник Банка не осуществляет деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.
- 12.8. Работник Банка исключает любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, Дочерних и зависимых структур, клиента, деловых партнеров.
- 12.9. Работник Банка обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующие структурные подразделения Банка о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других Работников Банка, клиентов, деловых партнеров, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международного права, положения законодательства Российской Федерации, настоящего Кодекса или иных внутренних документов Банка.