

**УТВЕРЖДЕНО**

**Решением Совета Директоров**

**АО КБ «ЮНИСТРИМ»**

**Протокол от «13» декабря 2017 г. №9/2017-СД**

**ПОЛИТИКА ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА  
СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ КОРПОРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ, НОРМ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ АО КБ «ЮНИСТРИМ»**

**Москва  
2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	4
2.	Общие этические принципы и нормы банковского дела	5
3.	Общие этические принципы и нормы банковского дела	6
4.	Взаимоотношения Банка со своими работниками	9
5.	Взаимодействие работников Банка со средствами массовой информации	10
6.	Корпоративный стиль	10
7.	Раскрытие информации	10
8.	Защита Банка и его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников	11
9.	Мероприятия, направленные на соблюдение норм профессиональной этики. Кодекс корпоративного поведения	11
10.	Заключительные положения	19

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящая Политика организации мероприятий, направленных на соблюдение правил корпоративного поведения, норм профессиональной этики АО КБ «ЮНИСТРИМ» (далее по тексту – Политика) является актом саморегулирования деятельности АО КБ «ЮНИСТРИМ» (далее по тексту - Банк) на основе норм деловой этики, и одновременно является частью единой системы морально-этического и правового обеспечения деятельности Банка.

Настоящая Политика является внутренним нормативным документом Банка, обязательным для исполнения всеми работниками Банка. Настоящая Политика для ознакомления доводится до руководителей всех структурных подразделений Банка путем рассылки по системе электронного документооборота Директум. Руководители структурных подразделений Банка доводят настоящую Политику до сведения всех работников вверенных им подразделений, соответственно.

1.2. Цель введения в действие настоящей Политики состоит в формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности Банка надлежащих норм и традиций корпоративного поведения российского бизнеса и международно-признанных стандартов. Банк руководствуется в своих поступках и решениях не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нравственными нормами. Банк присоединился к принципам профессиональной этики, принятыми банковскими союзами, ассоциациями.

1.3. Политика устанавливает этические принципы и нормы, которыми Банк намерен руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

1.4. Профессиональная деятельность Банка для целей Политики составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, государственными органами власти и местного самоуправления, деловыми партнёрами, в том числе другими кредитными организациями, а также с акционерами и работниками самого Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своих уставных задач.

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

1.6. Служба внутреннего контроля Банка (далее – СВК) – является Уполномоченным подразделением Банка по корпоративной этике. СВК на периодической основе, но не реже

одного раза в три года инициирует проведение в Банке опроса работников Банка по вопросам этики, предложенным в письме Банка России № 11-Т от 07.02.2007 «О перечне вопросов для проведения кредитными организациями оценки состояния корпоративного управления», а также определяет правила и процедуры, обеспечивающие принципы корпоративной этики.

1.7. Руководители подразделений своим поведением задают положительный пример профессиональной этики.

1.8. Банк стремится к тому, чтобы каждый работник понимал стратегию и принципы профессиональной этики, принятые в Банке.

1.9. В отношении работников, нарушающих принципы профессиональной этики, применяются меры дисциплинарной ответственности. В Банке создан Дисциплинарный комитет.

1.10. Работники Банка могут консультироваться по всем вопросам профессиональной этики с Уполномоченным подразделением Банка – СВК.

1.11. Руководители структурных подразделений, руководители и работники уполномоченных иными внутренними нормативными документами Банка подразделений (например, Управление банковскими рисками, Управление финансового мониторинга, СВК), рассматривают информацию, поступившую от работников, о возникновении любых рисков

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

2.1. Свою профессиональную деятельность Банк осуществляет на основе:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед физическими 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 участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;

- добровольного отказа от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

## 2.2. В своей деятельности Банк исключает:

- нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;
- действия, направленные на легализацию (отмывание) доходов, полученных преступным путём, и финансирование терроризма;
- 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, порочащих деловую репутацию клиентов Банка 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;
- 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. Банк в отношениях с клиентами считает себя обязанным:

#### По оказанию банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги всем лицам, 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 Банку;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности;

- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и данной Политике.

#### **По информационному обеспечению:**

- своевременно предоставлять информацию в соответствии с требованиями Центрального банка Российской Федерации, действующим законодательством РФ;
- 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 балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности Банка в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка и по другим вопросам, затрагивающим интересы или интересующим клиентов, в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и внутренними документами Банка.

#### **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;
- при ведении переписки, как с внешними, так и с внутренними корреспондентами, необходимо соблюдать деловую этику. Во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, Банк рекомендует работникам уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами;
- возмещать ущерб, нанесенный клиенту в результате неправомерного разглашения и (или) использования сведений, составляющих банковскую тайну или имеющих конфиденциальный характер.

#### **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.

### **3.2. Банк в отношениях со своими акционерами считает себя обязанными:**

- 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, независимо от количества акций, принадлежащих им;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством и Кодексом корпоративного управления Банка;

### **3.3. Банк в отношениях с другими кредитными организациями считает себя обязанным:**

- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Центрального банка Российской Федерации и действующего законодательства РФ;
- строить отношения с деловыми партнерами на взаимном доверии, уважении и равноправии;
- 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. Банк в отношениях с органами государственной власти и местного самоуправления считает себя обязанным:**

- 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;
- своевременно предоставлять информацию по запросу в соответствии с требованиями Банка России и действующего законодательства РФ;
- исключить попытки использования противозаконных или безнравственных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе 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.

### **3.5. 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;
- ставить во главу угла профессиональный уровень работника, содействовать его росту;
- 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. Взаимоотношения Банка со своими работниками**

4.1. Развитие кадрового потенциала Банк рассматривает как одну из основ своего долговременного, динамичного развития. Совершенствование и укрепление корпоративной культуры в Банке направлено на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению стратегических задач, стоящих перед Банком.

4.2. Повышение ответственности и самостоятельности на основе внедрения стандартов профессиональной подготовки Банк рассматривает как существенный фактор мотивации персонала.

4.3. Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки, реализовывать на практике возможность карьерного роста, иметь справедливую оплату труда, соответствующую качеству работы и уровню ответственности, получать все льготы и компенсации, предусмотренные трудовым законодательством и действующими в Банке социальными программами.

4.4. Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

4.5. Банк принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников.

4.6. Работники Банка не допускают возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.

4.7. Работники Банка фиксируют, учитывают и хранят служебную информацию в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, внутренними документами Банка; не разглашают и иным образом не распространяют служебную информацию о Банке, не подлежащую раскрытию, а также не используют служебную информацию в личных целях или в интересах своих аффилированных лиц.

4.8. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Работники Банка при выполнении своих обязанностей уделяют особое внимание оценке возможных рисков. Работники Банка



информируют непосредственного руководителя, а также Управление банковскими рисками, СВК о наличии рисков, которые могут повлечь потери для Банка.

4.9. Банк строит свои взаимоотношения с работниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников в соответствии с действующим трудовым законодательством. В качестве обеспечения этих принципов, Банк требует от работников:

- выполнения правил внутреннего трудового распорядка;
- качественного выполнения своих должностных обязанностей;
- творческого, инициативного подхода к выполнению поручений и заданий;
- сохранности банковской и коммерческой тайны;
- постоянного повышения своего профессионального уровня;
- бережного отношения к имуществу Банка.

4.10. Банк осознает свою ответственность перед работниками и гарантирует соблюдение норм трудового законодательства и положений настоящего раздела Политики.

## **5. Взаимодействие работников Банка со средствами массовой информации**

5.1. Работник Банка при взаимодействии с представителями СМИ предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Банка - веб-сайта, информационных писем, буклетов Банка.

5.2. В процессе беседы работник Банка не должен затрагивать и критиковать деятельность Банков-конкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства.

5.3. Работник Банка не имеет права распространять за пределами Банка внутреннюю информацию.

5.4. При общении с представителем СМИ работник Банка должен твердо и уверенно защищать интересы Банка, его акционеров и клиентов.

5.5. Любая негативная информация о Банке или его руководителях, распространяемая или переданная работником третьим лицам, а также информация, которая может быть однозначно интерпретирована, как наносящая ущерб имиджу и порочащая репутацию Банка, рассматривается руководством как нарушение условий трудового договора.

## **6. Корпоративный стиль**

6.1. Имидж банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач и должен использоваться максимально эффективно.

6.2. Работники Банка, независимо от занимаемой должности, при выполнении своих функциональных обязанностей вежливы, доброжелательны и отзывчивы, проявляют терпимость к фактам некорректного с ними общения со стороны клиентов, деловых партнеров и иных лиц.

6.3. Работники Банка неукоснительно соблюдают трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работники ставят об этом в известность непосредственного руководителя. Работники стремятся свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

6.4. Работники Банка обязаны соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка и принятым правилам делового этикета. Внешний вид работников не должен быть вызывающим и небрежным. Несоблюдение работниками Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины.

## **7. Раскрытие информации**

7.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.

7.2. Работники Банка обеспечивают сохранение служебной информации.

7.3. Объем информации, предоставляемый клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им банковских услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящей Политикой и другими внутренними документами Банка.

7.4. Клиенты Банка и деловые партнеры 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или когда раскрытие информации происходит по просьбе клиента, делового партнера и не противоречит условиям договора с ним.

7.5. Работники Банка предоставляет информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с Председателем Правления Банка.

7.6. Служебная информация, в том числе о работниках Банка, внутренней структуре Банка, финансовых потоках, операционных процедурах, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер. Работники Банка в письменной форме принимает обязательство о неразглашении конфиденциальной информации.

## **8. Защита Банка и его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников**

8.1. Обеспечение безопасности Банка, его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников является неотъемлемой частью деятельности Банка. Банк прилагает все усилия для защиты прав акционеров, деловых партнеров, клиентов и работников банка.

8.2. Работники Банка обязаны заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка.

8.3. Работники Банка активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

8.4. Работники Банка принимают участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию террористической деятельности.

8.5. Работники Банка не осуществляют деятельность, нарушающую нравственные и правовые нормы.

8.6. Работники Банка исключают любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, клиента, деловых партнеров.

8.7. Работники Банка обязаны 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 международно-признанных стандартов ведения бизнеса, положения законодательства Российской Федерации, настоящей Политики и иных внутренних документов Банка.

## **9. Мероприятия, направленные на соблюдение норм профессиональной этики. Кодекс корпоративного поведения**

9.1. Для отражения приверженности всех работников Банка неукоснительному соблюдению норм профессиональной этики, создать Кодекс правил корпоративного поведения. Кодекс включает следующие положения:

- работники Банка обязаны соблюдать законы и нормативные акты, регулирующие деловое поведение по всему миру;
  - работники Банка должны быть честными, справедливыми и добросовестными во всем, что связано с деятельностью Банка и взаимоотношения Банка с третьими лицами;
  - работники Банка должны избегать возникновения любых конфликтов интересов;
  - работники Банка должны укреплять атмосферу, в которой принципы справедливых трудовых отношений распространяются на каждого работника, клиента, партнера Банка;
  - работники Банка должны выполнять требования техники безопасности и охраны окружающей среды;
  - руководителям подразделений необходимо развивать культуру, в которой высокие этические нормы поведения признаются, ценятся и принимаются всеми работниками;
  - работники Банка должны придерживаться этики ведения деловой переписки:
    - корпоративная электронная почта может быть использована только в рабочих целях;
    - в деловой переписке необходимо указывать четко сформулированную цель послания в теме письма;
    - не отправлять электронные письма с незаполненным полем «тема»;
- не отправлять электронные письма без подписи. Корпоративная подпись должна быть у каждого работника Банка. Информация, которая должна содержаться в подписи:

Имя Фамилия (без отчества)

Название подразделения

Юридическое название компании: АО КБ «ЮНИСТРИМ»

Имя Фамилия, на английском языке

Название подразделения, на английском языке

Юридическое название компании: UNISTREAM COMMERCIAL BANK (JSC)

Телефон рабочий с указанием добавочного номера

Телефон мобильный корпоративный

Профиль в LinkedIn (при наличии)

- перед отправкой – внимательно перечитать письмо, проверить орфографию и пунктуацию;
- сохранять историю переписки;
- корректно заполнять поля «Кому» и «Копия» электронного письма. Работник, чье Ф.И.О. указано в поле «Кому» - является основным адресатом и исполнителем письма;
- обязательно давать ответ на письма;
- при ведении деловой переписки с работниками других подразделений необходимо в копию ставить руководителей соответствующих подразделений;
- при направлении писем за пределы Банка не допускается отправка внутренней переписки;
- предоставление рабочих контактных данных (внутренний номер, адрес корпоративной электронной почты) работников Банка допускаются с согласия владельца контактных данных и его руководителя (если иное не предусмотрено регламентами взаимодействия подразделений);
- предоставление личных контактных данных (номер мобильного телефона, скайп, адрес личной электронной почты) работников Банка допускаются только с согласия владельца контактных данных;
- всегда имейте в виду, что ваше письмо может быть прочтено на мобильном устройстве; —
- официальные электронные письма не должны быть «креативными»;
- соблюдайте правило «одно письмо — один информационный повод»;
- аналогично, официальное электронное письмо должно предусматривать только одно целевое действие;
- перед отправлением убедитесь, что существующий e-mail принадлежит нужному вам человеку;
- старайтесь, чтобы тема письма не превышала в объеме 50 символов — так она точно будет полностью отображаться и на мобильных устройствах;
- не используйте темы письма с одним словом («привет», «вопрос», «ответ», «информация» и т.д.);
- если получатель ждет письмо от вас, не стоит возлагать эту миссию на подчиненного — соблюдайте «статусность» общения;
- всегда здоровайтесь в тексте с получателем письма;
- обращайтесь к получателю письма по имени не только во время приветствия;
- если получателей несколько — обращайтесь не к конкретному человеку, а ко всем: «господа», «друзья», «партнеры», «коллеги» и т.д.;
- трижды проверяйте название компании, должность и ФИО получателя;
- отвечая на письмо, используйте опцию «Ответить», чтобы в теме письма появилась приставка «Re:» и сохранилась история переписки;
- написание слов прописными (заглавными) буквами в официальных документах — нетактичный поступок;
- восклицательный знак — враг официальной деловой переписки;
- к конкретному человеку принято обращаться на «Вы», если у письма несколько получателей — используйте «вы»;
- если ваше письмо — ответ на другое письмо, упомяните об этом в самом начале;
- когда отвечаете на письмо, всегда поблагодарите отправителя, например: «Сергей, спасибо за Ваше письмо»;
- никогда не отвечайте недовольством на «недовольное» письмо, не отвечайте агрессией на агрессию;
- если информация в вашем письме представляет особую важность — пометьте его специальным «флажком»;

- длинные письма никто не любит читать; старайтесь вложиться в «один экран»; по правилам e-mail переписки в одном письме всю суть можно изложить в 6-7 предложениях;
- электронное письмо должно быть по объему в два раза короче, чем такое же, написанное на бумаге;
- не пишите в следующих тонах — излишне уверенный, приказной, умоляющий и угрожающий;
- классическая структура официального e-mail письма предусматривает три элемента: краткая вводная часть (причины и цель письма), основная часть (суть и главная мысль обращения), заключительная часть (указания, выводы, просьбы, предложения, информация о желаемом действии и т.д.);
- никто не запрещает в деловом письме использовать подзаголовки, четко выделяющие структуру письма;
- пишите так, чтобы абзац не превышал 3-4 строк;
- используйте широкие поля, не сильно большой разрыв между строками, между абзацами — пустую строку;
- длина одной строки должна находиться в диапазоне 60-80 символов;
- в электронных письмах количество элементов в списках должно находиться в диапазоне 3-7 позиций;
- не используйте интернет-сленг (типа «Доброго времени суток») и не украшайте письмо смайликами;
- будьте осторожны с сокращениями и аббревиатурами — читатель должен их понимать;
- email-письмо — показатель вашей краткости. Поэтому, если вы размышляете, что ставить — запятую или точку, отдайте предпочтение точке;
- выделяйте важную мысль текста полужирным шрифтом — только не злоупотребляйте;
- не выделяйте слова подчеркиванием — читатель их может перепутать со ссылкой;
- в ответном письме приветствуется использование лексики первого письма;
- никогда не указывайте в электронном письме деликатную и конфиденциальную информацию — потому что ваш текст может случайно оказаться в руках «не того человека»;
- в email-письмах принято использовать три варианта изложения — от частного к общему, от общего к частному, и подача сведений в хронологическом порядке;
- помните, что изображения лучше прилагать, а не использовать в теле письма, так как они могут быть отключены у получателя; если используется шаблон — письмо должно хорошо читаться даже при отключенном показе изображений;
- откажитесь от фоновых изображений, они часто блокируются почтовыми программами;
- визуально в дизайне письма должно быть не больше трех основных цветов;
- сократите до минимума использование различных графических спецэффектов (тени, свечения, градиенты и т.д.);
- в финальной части электронного письма принято указывать информацию о дальнейших действиях;
- не употребляйте в завершающей стадии слова и фразы, которые можно посчитать манипуляциями («надеемся на взаимовыгодное сотрудничество», «заранее спасибо за ответ», «будем ждать вашего ответного письма» и т.д.);
- если вам нужно отправить громоздкое по количеству текста письмо — лучше разбейте его на две части, а в тексте первой части сделайте анонс, что ждет получателя в следующем письме
- в деловой e-mail переписке нежелательно использовать постскриптум;
- в конце письма (а именно в «подписи») указывайте свою контактную информацию — и предоставляйте данные, по которым вы очень быстро отвечаете безо всяких секретарей;
- нежелательно указывать несколько номеров телефонов и электронных адресов, оставляйте только те контакты, по которым именно вы сразу отвечаете;
- если к вашему электронному письму имеются приложения — обязательно в тексте основного письма о них скажите и сообщите, какая информация там находится;

- не отправляйте файлы без сопроводительного письма;
- в тексте письма должна быть информация о каждом приложении — краткое и понятное пояснение;
- название файла в приложении должно соответствовать его названию в основном письме;
- отвечайте на письма быстро — в деловой среде принято отвечать в течение 3-х часов, максимум — в течение дня;
- отвечайте на письма развернуто — это очень хорошо показывает ваши отличные деловые качества;
- даже если в письме отправитель Вам задает вопрос, предусматривающий ответ «да» или «нет» — в официальной переписке принято сообщать причину своего решения;
- по правилам этикета, если одно письмо переросло в переписку, то ее завершает человек, который был инициатором общения;
- если у вас с получателем целая переписка и на разные темы — отвечайте на нужное письмо в соответствии с конкретным обсуждением;
- если в письме вы отвечаете на несколько вопросов — дублируйте или цитируйте вопрос, а потом давайте на него ответ;
- перед тем, как отправить ответное письмо, убедитесь, что вы ответили на все поставленные вопросы;
- если вы отправились в отпуск — на забудьте в своей почтовой программе настроить «автоответ при отсутствии»; при этом указывайте в таком письме контактные данные человека, который вас замещает (при условии, что он уполномочен решать необходимые вопросы);
- если вы со временем поняли или выяснили, что отправили письмо с неточной, устаревшей или недостоверной информацией — отправьте вдогонку новое письмо, извинитесь и сообщите актуальные правильные сведения.

- работники Банка, являясь инициаторами встреч, организуют встречу, проводят ее, результаты встречи оформляют «итогами» и доводят их до сведения всех участников встречи для согласования.

Организация и проведение деловых встреч.

Под деловыми встречами, в целях настоящей Политики понимаются - целенаправленный вид общения с целью выработки решений на основе анализа рассуждений и высказываний их участников. Рациональная организация и проведение деловых встреч включает разработку плана встреч, отбор участников, выбор места и времени его проведения.

### **Внутренние встречи.**

При подготовке встречи необходимо внимательно определить качественный и количественный состав ее участников. К участию в совещании должны привлекаться лица, наиболее компетентные в ее теме. Это не обязательно должны быть руководители. Вместо них могут быть приглашены специалисты, которые отвечают за определенный участок работы.

При подготовке деловой встречи рекомендуется за 2-5 дней (при возможности, если встреча запланирована заранее.) до ее начала уведомить участников о повестке и теме встречи, предупредить о составе участников, выслать для предварительного ознакомления материалы к встрече.

Материалы к встрече должны быть:

четко и коротко сформулированы; вмещать только факты; содержать для удобства графические изображения (если в этом есть необходимость); не содержать ссылок; чтение материалов встречи не должно занимать более 15 – 20 минут.

Обсуждение вопросов деловых встреч должно заканчиваться конструктивно - принятием решений, которые фиксируются в «Итогах встречи». Результаты каждой встречи необходимо оформлять «Итогами встречи». За подготовку «Итогов встреч» отвечает инициатор встречи. Итоги встречи должны быть подготовлены не позднее дня, следующего за встречей, и содержать выводы, действия, планы, определен контроль (срок и ответственный). Итоги встречи должны быть разосланы для ознакомления, согласования всем участникам встречи. Согласованные итоги встречи признаются в Банке обязательными для исполнения всеми участниками встречи.

### **Внешние встречи.**

#### **Рекомендации для организации деловой встречи с потенциальными клиентами.**

Для проведения успешной деловой встречи с потенциальными клиентами – необходимо пройти несколько этапов. Подготовительный этап предусматривает сбор и анализ всевозможной информации о личности человека (с которым предстоит встреча) и компании, которую он представляет. С этим может помочь информация из средств массовой информации, рекламных источников и поисковых систем, также полезно будет посетить сайт фирмы.

При выборе одежды следует придерживаться классического (делового) стиля, однако если Вы обладаете достоверными сведениями о личности клиента, с которым предстоит встреча – манера и стиль могут быть схожими с ним.

Для создания положительного впечатления за пять минут – будьте вежливы и доброжелательны; огласите регламент встречи, а также задавайте как можно больше ситуационных вопросов на этапе сбора информации от собеседника.

Завершающим этапом является презентация, во время которой Вы настраиваете собеседника на то, что он получит больше выгод при сотрудничестве именно с Вашим Банком.

Перед планированием внешних встреч рекомендуется ответственно подготовиться к беседе: собрать как можно больше информации о клиентах из разных источников (привычки, достижения, недавние успехи и так далее), поставить перед собой конкретные цели, к которым он стремится, а также определиться со стилем одежды и поведения.

К источникам получения информации о клиенте могут относиться:

- **Сайт клиента.** Приоритетным источником информации о человеке является его собственный сайт. Обычно, на подобных ресурсах, люди стараются разместить как можно больше информации о себе и своей компании. В первую очередь необходимо досконально изучить заглавную страницу сайта. На данной странице можно узнать роль данной компании или предприятия на рынке, сроки существования, регионы, а которых представлены услуги или продукция, а также географию компании.

Раздел «Новости». В этом разделе может публиковаться информация, касающаяся жизни организации: несколько слов о стратегической политике в будущем, сведения о новых партнерах, доклады об успешном участии в различных выставках и, конечно же, события, которых произошли за последнее время.

Раздел «Партнеры» позволит ознакомиться со списком клиентов, которые сотрудничают с клиентом. Если среди них Вы найдете несколько компаний, сотрудничающих с Вами, это может

помочь ориентироваться во время проведения переговоров. Вполне вероятно, что на сайте будет указана информация о сотрудниках компании. В таком случае появляется возможность ознакомиться со сведениями о руководстве фирмы, изучить поле их профессиональной деятельности. Возможно, получится найти общие интересы или точки соприкосновения, которые можно будет обсудить при встрече: поклонники одного вида спорта, имеются дети, учились в одних учебных заведениях и так далее.

- **Социальные сети.** На сегодняшний день, от Интернета мы получаем ряд новых возможностей, которые не нужно игнорировать. Например, большое количество людей обзавелись собственным блогом. На сайте компании может быть расположена ссылка на корпоративный блог, что открывает доступ к новой информации. Руководитель компании также может обладать своим блогом. В том случае, если Вам удалось раздобыть Твиттер человека, встреча с которым Вам предстоит – обязательно изучите всю имеющуюся там информацию. Найдя нужного Вам человека в разных социальных сетях («Профессионалы.ру», «Фейсбук», «Одноклассники», («В контакте» и так далее) – обязательно ознакомьтесь с деятельностью групп и сообществ, в которых он состоит, а также с кругом его друзей.
- **Средства массовой информации.** СМИ хранят очень большое количество сведений и информации, которые можно использовать в своих целях. Если компания обеспокоена своим имиджем, всегда вовремя реагирует на нападки и обвинения конкурентов и, как результат, тесно сотрудничает со средствами массовой информации (размещает свои интервью и ролики на радио и ТВ, статьи – в газетах и журналах) – это означает, что руководство компании дорожит общественным мнением. Этот факт также стоит использовать в подготовке к деловой встрече.
- **Рекламные материалы.** Изучив рекламные средства, используемые компанией, можно узнать о преследуемых руководством целях, а также об их благосостоянии. Клиент, с которым предстоит серьезная встреча, также будет использовать все эти возможности в подготовке. При личной встрече можно использовать информацию об мотивирующих компаниях и проводимых акциях. Все это поможет формированию положительного мнения о Вас, как о человеке, и о Банке, который Вы представляете.
- **Поисковые системы** также являются источником информации.

9.2. Каждый работник несет персональную дисциплинарную ответственность за соблюдение норм Кодекса.

9.3. Для определения мер дисциплинарного взыскания в Банке создан Дисциплинарный комитет.

9.4. В случае выявления фактов несоблюдения работниками настоящего Кодекса непосредственный руководитель работника, допустившего нарушение, обязан поставить перед Дисциплинарным комитетом вопрос о применении к данному работнику дисциплинарного взыскания и/или иных мер дисциплинарного воздействия, в порядке, предусмотренном законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

9.5. Органы управления Банка, все работники Банка в своей деятельности руководствуются принципами профессиональной этики:

1) недопустимые платежи:

- во всех контактах от лица Банка необходимо следовать высоким стандартам честности и этики – не предлагать взятки, «откатов», незаконных выплат политическим организациям и деятелям, а также других неправомерных платежей;

- не преподносить подарки и не организовывать затратные развлечения для клиентов, партнеров Банка без предварительного одобрения руководства Банка. Любой досуг, организованный в



деловых целях, любой подарок должны быть законными, о них необходимо сообщить работодателю другой стороны.

2) правила международной торговли:

- необходимо знать и соблюдать применимые международные законы, регулирующие сделки купли-продажи между компаниями из стран мира/, с которыми у Банка партнерские отношения, таможенные законы, нормативные акты и пр.

- запрещается участие в бойкотах или других мероприятиях, препятствующих ведению деятельности, запрещенных и наказуемых в соответствии с применимыми местными законами.

3) предотвращение легализации незаконно полученных денежных средств:

- необходимо соблюдать все применимые законы, запрещающие легализацию незаконно полученных денежных средств и требующие отчета о неправомерных сделках.

4) конфиденциальность:

- запрещается получать, хранить, использовать и раскрывать персональные данные способами, не совместимыми с внутренними нормативными документами Банка.

5) соблюдение законодательства:

- полное и неукоснительное соблюдение действующего законодательства;

- профессиональное и вежливое отношение к представителям регулирующих органов.

6) окружающая среда, здоровье и охрана труда:

- необходимость действия согласно законам и нормативным актам по защите окружающей среды, охране здоровья и технике безопасности, надлежащим образом организовывать работу;

7) справедливые условия найма и труда:

- равные возможности трудоустройства, достойное обращение и отсутствие домогательства на рабочем месте должны распространяться на всех работников, клиентов, партнеров Банка независимо от цвета кожи, религии, национальной принадлежности, пола, сексуальной ориентации, возраста и пр.

8) безопасность и антикризисное управление:

- необходимость разработки и осуществления мер по обеспечению безопасности работников, объектов, информации, информационных активов и непрерывности деловой деятельности.

9) конфликт интересов:

- финансовая, деловая, иная деятельность не связанная с работой, должна быть законной и не входить в противоречие с должностными обязанностями работников по отношению к Банку.

10) интеллектуальная собственность:

- необходимо распознавать и обеспечивать сохранность коммерчески важной интеллектуальной собственности Банка.

9.6. Контроль за соблюдением работниками Банка положений настоящей Политики осуществляется Советом директоров, Председателем Правления Банка, Правлением Банка, начальниками структурных подразделений Банка.

9.7. При рассмотрении жалоб и ситуаций, отрицательно влияющих на деловую репутацию Банка и/или связанных с нанесением материального ущерба, выявляются виновники, рассматривается вопрос о применении мер воздействия, определяется орган управления Банка, в компетенцию которого входит урегулирование данной ситуации. Аналогично, при рассмотрении результатов проверок Банка компетентными органами, анализируются причины выявленных нарушений, выявляются конкретные исполнители, допустившие данные нарушения и определяется мера ответственности, учитывающая и меры воздействия, примененные компетентными органами к Банку.

9.8. В случае нарушения положений Политики членами органов управления Банка, когда действия/бездействия руководящего состава приводит к негативным последствиям, вопрос о применении мер воздействия относится к компетенции Совета директоров. Меры воздействия применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, настоящей Политикой, Кодексом корпоративного управления.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Политика организации мероприятий, направленных на соблюдение правил корпоративного поведения, норм профессиональной этики АО КБ «ЮНИСТРИМ» утверждается Советом директоров Банка.

10.2. Неукоснительное соблюдение положений настоящей Политики всеми работниками Банка является ключевым условием для успешной реализации стратегии развития Банка, защиты интересов его работников и иных категорий заинтересованных лиц.

10.3. Действие Политики распространяется на всех работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, независимо от места своего нахождения, а также независимо от того, является ли для них работа в Банке основной или по совместительству.

10.4. Банк будет совершенствовать настоящую Политику, внося в неё вновь формулируемые корпоративной практикой стандарты этических норм банковского дела с учётом требований мировой практики, с учётом потребностей рынка, инвесторов и партнёров Банка, руководствуясь интересами акционеров, клиентов и работников Банка.

10.5. Если в результате изменения законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России отдельные положения настоящей Политики вступают в противоречие с ними, данные положения утрачивают силу и положения нормативно-правовых актов действуют непосредственно до внесения изменений в настоящую Политику.