

Банк «Йошкар-Ола»
(публичное акционерное общество)

УТВЕРЖДЕН
Советом директоров
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)
(протокол от 28.12.2020 № 14)

РАССМОТРЕН
Правлением
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)
(протокол от 18.12.2020 № 18/1812-02)

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ДОЛЖНОСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ БАНКА «ЙОШКАР-ОЛА» (ПАО)

1. Общие положения

Кодекс корпоративной этики и должностного поведения работников Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) (далее – Кодекс этики) разработан в соответствии со ст. 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», с Кодексом корпоративного управления, одобренным Советом директоров Банка России 21 марта 2014 г.

Принятие Кодекса этики – одна из мер, направленных на предупреждение злоупотреблений служебным положением со стороны работников Банка «Йошкар-Ола» (ПАО) (далее – Банк) в целях получения личной выгоды.

Кодекс этики представляет собой свод общих принципов, норм и правил профессиональной этики и внутрикорпоративного поведения Банка, которым должны следовать все работники Банка независимо от занимаемой ими должности, а также члены органов управления Банка.

Положения Кодекса этики должны соблюдаться работниками Банка не только в рабочее время, но и во время внерабочих мероприятий, затрагивающих интересы Банка, или если работники воспринимаются третьими лицами в качестве представителя Банка.

Кодекс этики является внутренним нормативным документом Банка и определяет основные нормы и правила индивидуального и коллективного поведения, основные этические ценности, принципы и стандарты, регулирующие повседневную деятельность в Банке. Работники Банка, а также члены его органов управления, должны принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего Кодекса этики.

Кодекс этики – это свод важнейших правил поведения и принципов работы, принятых в Банке. Соблюдение положений Кодекса этики является обязательным для всех работников Банка, это неотъемлемое условие работы в Банке.

Банк приветствует и развивает различные формы взаимодействия и общения работников – совместное выполнение проектов, коллективное обсуждение и решение рабочих вопросов, а также совместное проведение культурных и спортивных мероприятий. Банк поощряет общение работников в корпоративном информационном пространстве Банка, а также конструктивный обмен мнениями в любой форме в целях достижения взаимоприемлемых решений, направленных на решение поставленных перед Банком задач.

Банк имеет высокую деловую репутацию на региональном рынке банковских услуг, в том числе благодаря корпоративной культуре обслуживания клиентов, культуре общения между работниками - личного и профессионального.

Соблюдение закрепляемых настоящим Кодексом этики принципов корпоративного поведения и этики ведения бизнеса, их соответствие нормам действующего законодательства, открытость и прозрачность в сочетании с высоким профессионализмом работников, позволит Банку сохранить за собой уверенную позицию на рынке банковских услуг, обеспечить максимальную продуктивность Банка для клиентов и работников, перейти на новый этап развития бизнеса.

Банк подтверждает свою приверженность высоким этическим стандартам и принципам открытого и честного ведения бизнеса, а также стремление Банка следовать передовому международному и российскому опыту обеспечения соблюдения норм и правил деловой и профессиональной этики.

Настоящий Кодекс этики разработан с целью формирования у работников Банка единого представления о правилах и ценностях, принятых в Банке, и являются составной частью условий труда с момента ознакомления с ним.

Ознакомление работников Банка с Кодексом этики проводится при приеме на работу в порядке, предусмотренном статьей 68 Трудового кодекса Российской Федерации.

Кодекс этики предназначен также для адаптации новых работников Банка к корпоративной культуре, трудовому распорядку, проявлению других формальных и неформальных взаимоотношений в Банке.

Настоящий Кодекс этики представляет собой открытый документ, доступный для всех заинтересованных лиц и позволяющий им сформировать собственное мнение о нормах и правилах корпоративного поведения и профессиональной этики Банка в повседневной деятельности. Кодекс этики публикуется на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://www.olabank.ru>, а также на внутреннем общедоступном портале Банка.

Основные термины и определения, используемые в Кодексе этики, важные для уяснения сути устанавливаемых им правил, раскрыты в Приложении 1 к настоящему Кодексу этики.

2. Цели, задачи и сфера применения Кодекса этики

В своей повседневной деятельности Банк руководствуется нормами действующего Российского и применимого международного законодательства, нормативными актами регулирующих и надзорных органов, внутренними нормативными документами Банка.

Целью принятия Кодекса этики является определение стандартов деятельности Банка и обязательных принципов, этических норм и правил корпоративного поведения, направленных на обеспечение единства и последовательности принятия решений, однозначно не регламентированных ни законодательством, ни внутренними нормативными документами Банка.

Задачи принятия Кодекса этики:

- определение этических ценностей, принципов и стандартов, способствующих повышению эффективности банковской деятельности и укрепления взаимного доверия заинтересованных лиц;

- формирование и внедрение единой корпоративной культуры Банка, основанной на высоких этических ценностях, принципах, стандартах и способствующей поддержанию в коллективе Банка атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

- профилактика, выявление, пресечение и минимизация рисков банковской деятельности, имеющих этические аспекты;

- укрепление репутации Банка как открытого к диалогу и честного участника рынка банковских услуг.

Кодекс этики призван способствовать:

- реализации стратегических целей Банка;

- формированию в коллективе Банка единых позитивных поведенческих установок, корпоративного духа;

- укреплению авторитета Банка, доверия к нему акционеров, инвесторов, кредиторов и других заинтересованных лиц к Банку;

- развитию открытых и доверительных отношений государства, организаций и граждан с Банком;

- повышению эффективности выполнения работниками Банка своих должностных обязанностей.

Настоящий Кодекс этики направлен на достижение миссии и стратегических целей, утверждённых внутренними нормативными документами Банка и закреплённых в Программе (стратегии) развития Банка.

Стратегическая цель Банка – быть стабильным и надёжным региональным банком, предоставляющим финансовые услуги высокого качества населению и юридическим лицам, сохранить позиции современной конкурентоспособной кредитной организации Республики Марий Эл.

Миссия Банка – обеспечивать потребность каждого клиента, в том числе частного, корпоративного и государственного, на всей территории Республики Марий Эл в банковских услугах высокого качества и надёжности, обеспечивая устойчивое функционирование регионального банковского сектора, сбережение

вкладов населения и их инвестирование в реальный сектор, содействуя развитию экономики Республики Марий Эл.

Настоящий Кодекс этики содержит обязательные правила поведения, распространяющиеся на всех работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, когда они действуют от имени Банка, независимо от места своего нахождения, а также независимо от того, является ли для них работа в Банке основной или по совместительству.

3. Корпоративные ценности

Банк не отступает от своих ценностей ради получения прибыли, воспринимая их как связующее звено всех сфер деятельности, и ожидает того же от своих деловых партнеров. Дорожа корпоративными ценностями, Банк поддерживает высокую корпоративную культуру.

К основным корпоративным ценностям Банка относятся надежность, человеческий ресурс, эффективность, безопасность и социальная ответственность.

Надежность.

Банк стремится к обеспечению в максимальной степени надежного, качественного и бесперебойного оказания всего спектра банковских услуг клиентам Банка. Внедрение современных методов обслуживания и банковских услуг в целях максимального удовлетворения потребностей клиентов и повышения удобства и комфорта их обслуживания, реализуя весь комплекс необходимых организационно-технических мероприятий, гарантирующих надежную работу защищённой корпоративной системы передачи данных с высокой пропускной способностью, предпринимая необходимые шаги для обеспечения надёжного функционирования программно-технических комплексов и защиты информации от несанкционированного доступа с использованием современных средств криптографической и антивирусной защиты.

Человеческий ресурс.

Существование Банка, ведение бизнеса и, тем более, достигнутый уровень развития Банка был бы невозможен без коллектива, объединенного общими целями, отношением к работе, корпоративными ценностями и традициями, коллектива, который является основой Банка.

Ключевым ресурсом деятельности Банка являются его работники, благодаря которым Банк создает, сохраняет и преумножает свою стоимость и авторитет в течение длительного срока. Достижение стратегических целей и задач, поставленных перед Банком, в значительной степени зависит от профессионализма, добросовестности и безопасности трудовой деятельности его работников.

Для Банка ценен каждый работник, независимо от его пола, возраста, цвета кожи, национальности и занимаемой должности. Поэтому всем работникам предоставляются равные возможности для успешной и эффективной работы, профессионального развития и карьерного роста.

Банк руководствуется принципами честности и объективности при формировании кадрового (в том числе, руководящего) состава. Работники назначаются или переводятся на вышестоящие должности только исходя из деловых качеств.

Банк поддерживает преемственность поколений, поддерживая уважение к опыту ветеранов и обеспечивая передачу знаний и традиций молодым работникам.

Банк рассматривает коллектив как ее главное достояние, корпоративную ценность, неукоснительно соблюдает трудовое законодательство и гарантирует всем работникам оплату труда и равные возможности для профессионального роста и развития.

Эффективность.

Банк осознает свои обязанности перед акционерами, инвесторами и партнерами, в связи с чем эффективность деятельности является его базовой ценностью. Банк стремится к непрерывному повышению своей прибыльности, чему способствуют стратегические инициативы органов управления и акционеров Банка.

Банк выполняет принятые на себя обязательства всегда и в любых обстоятельствах. К коллегам, клиентам, партнерам и иным лицам, с которыми взаимодействует Банк обеспечивается уважительное и доброжелательное отношение.

Безопасность.

Обеспечение безопасности является неотъемлемой составной частью деятельности Банка. Банк применяет строго регламентированный и взвешенный подход к реализации мер безопасности, осуществляет профилактику возможных правонарушений.

Главной целью системы безопасности является обеспечение устойчивого функционирования Банка и предотвращение угроз его безопасности, защита законных интересов от противоправных посягательств, охрана жизни и здоровья персонала, недопущение хищения финансовых и материально-технических средств, уничтожения имущества и ценностей, разглашения, утечки и несанкционированного доступа к служебной информации, нарушения работы технических средств обеспечения деятельности, включая и средства информатизации.

Успешное и эффективное решение задач обеспечения безопасности Банка достигается формированием системы внутренних нормативных документов, инструкций, положений, правил, регламентов и функциональных обязанностей работников структурных подразделений и служб, в том числе и управления службы безопасности и защиты информации. Требования по правовому обеспечению безопасности предусматриваются во всех внутренних нормативных документах, начиная с Устава Банка и заканчивая функциональными обязанностями каждого работника. Необходимым условием обеспечения безопасности Банка является совокупность правил входа (выхода) лиц в помещения Банка, вноса (выноса) документов, денежных средств и материальных ценностей.

Социальная ответственность.

Банк – социально ответственная организация, которая уделяет большое внимание вопросам экологии и охраны труда.

В целях повышения уровня социального обеспечения работников, Банк постоянно развивает систему корпоративных льгот и привилегий. Она включает в себя, в том числе, выплату материальной помощи в связи с важными жизненными обстоятельствами.

Банк рассматривает трудовой коллектив как важнейшую составляющую своего долгосрочного и устойчивого развития, поэтому Банк обеспечивает не только проведение мероприятий по охране здоровья работников, предусмотренных законодательством, но также реализует ряд дополнительных социальных программ в этой области.

Банк заботится о своих работниках, своевременно выплачивая заработную плату и налоги, реализуя мероприятия по совершенствованию системы безопасности труда.

4. Принципы корпоративного поведения работников Банка

Принципы и нормы Кодекса этики Банка основываются на общечеловеческих моральных ценностях и нравственных нормах, исходя из понимания значимости общественных интересов, потребности обеспечения правопорядка и справедливости.

Все работники Банка должны следовать принятым стандартам корпоративного поведения, соответствующим ответственности и традициям, сложившимся в Банке. Высокие стандарты корпоративного поведения подразумевают следование работниками принципам честности, добросовестности, беспристрастности и уважения в общении с коллегами, клиентами и третьими лицами. Работникам независимо от уровня, вида и способа общения следует быть вежливыми, доброжелательными, отзывчивыми, проявлять терпимость в общении с клиентами и деловыми партнерами.

Законность.

Банк неукоснительно соблюдает нормы и требования законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, а также правила делового оборота, принятые в российском банковском сообществе.

Профессионализм и компетентность.

Работа в банковском секторе для Банка предполагает применение профессиональных навыков и компетенций, формирование высокопрофессиональной производственной среды, направленной на обеспечение качественного и надежного предоставления полного спектра финансовых услуг, раскрытия информации о своей деятельности широкому кругу пользователей.

Высокий профессионализм, уважительное отношение к коллегам и партнерам, строгое соблюдение требований законодательства и внутренних нормативных документов Банка, неприемлемость коррупции и любых других

незаконных действий – главные принципы деятельности каждого работника Банка.

Работник Банка обязан досконально знать сферу своей деятельности, оперативно исполнять задания вышестоящего руководства, иметь представление о специфике банковской деятельности в целом и разбираться в общих чертах и специфике работы других подразделений Банка. Работник Банка должен стремиться к постоянному повышению своей квалификации и совершенствованию знаний, навыков и умений, которые могут быть полезными при исполнении своих должностных обязанностей в Банке. В этой связи Банк будет всемерно поддерживать стремление своего персонала повышать свою квалификацию и совершенствовать свои деловые навыки, как посредством постоянной самостоятельной работы, так и путем получения дополнительного образования, прохождения корпоративных тренингов и семинаров, посещения профессиональных конференций и форумов.

Добросовестность и ответственность.

Работники Банка действуют добросовестно, то есть с той степенью осмотрительности и заботливости, которая требуется от них с учетом специфики деятельности Банка и практики делового оборота.

Работники Банка относятся к выполнению своих служебных обязанностей максимально ответственно, не допуская проявлений халатности и ошибок.

Каждый работник персонально отвечает за свои действия и решения и не вправе перекладывать свою ответственность на других работников. Каждый работник использует имеющиеся в его распоряжении ресурсы Банка максимально эффективно, бережно и исключительно в рабочих целях.

Каждый работник Банка несет персональную ответственность за результаты своей работы и предпринимает действия, необходимые для качественного выполнения своих обязанностей.

Принимая на себя ответственность, образуется атмосфера доверия среди работников и клиентов Банка. Такое доверие к Банку и, вместе с ним, к идеалам Банка основывается на честности, серьезном подходе к делу и соблюдении законов. Каждый должен помнить, что без доверия невозможно нести ответственность.

Честность и порядочность.

Банк строит деловые отношения со всеми заинтересованными лицами на основе честности, порядочности и взаимном доверии. Бизнес ведется предсказуемыми и открытыми методами, обеспечивающими стабильность и надежность совместного сотрудничества.

Взаимодействие и сотрудничество.

Взаимодействие с клиентами основывается на долгосрочном сотрудничестве в полном соответствии с корпоративными правилами.

Банк заинтересован во взаимовыгодном сотрудничестве. Во взаимодействии с Банком недопустимо злоупотребление доминирующим положением или проявление недобросовестной конкуренции.

Банк дорожит своей репутацией и соблюдает этические принципы и нормы, принятые в Банке, в отношении клиентов. В общении с клиентами каждый работник Банка руководствуется принципами честности, открытости и справедливости. Выбирая клиентов для оказания услуг, выполнения работ, Банк соблюдает принципы равноправия, справедливости и отсутствия дискриминации.

Ориентация на актуальные потребности клиентов Банка.

Каждый работник Банка, в силу своих обязанностей взаимодействующий с клиентами и иными контактными лицами, обязан сделать все, что в его силах, чтобы клиент (представитель клиента) получил квалифицированную помощь и исчерпывающую открытую информацию по интересующему вопросу, был обслужен на высоком профессиональном уровне, полностью удовлетворил свою потребность в необходимых банковских услугах и стал лоялен к Банку.

При этом личные проблемы работника не должны стать явными для клиента или представителя клиента: независимо от наличия таких проблем обслуживание клиента должно быть осуществлено на высоком профессиональном уровне.

Являясь единицей бизнеса, предоставляющего услуги, Банк осознает, что именно клиенты формируют нам нашу зарплату, успех достижим только в том случае, если Банк будет знать потребности наших клиентов, сможет удовлетворять их и идти на шаг впереди этих потребностей.

Уважение ценности и достоинства личности.

Банк уважает права и свободы человека независимо от расы, национальности, социального положения, политических и религиозных убеждений и правового статуса, их соблюдение является для Банка одной из важнейших ценностей.

Работник Банка любого уровня должен осознавать, что работа, выполняемая работниками других подразделений, подчинена общему делу Банка, а потому заслуживает уважения и должна быть оценена по достоинству.

Справедливое отношение.

Банк обеспечивает справедливое (равное) отношение ко всем лицам, которым оказываются услуги в процессе осуществления деятельности на основании лицензии. Работники Банка обязаны ответственно и справедливо относиться друг к другу, к клиентам, другим субъектам и участникам отношений.

Гуманизм и общественная полезность.

В процессе работы работники Банка подвергают все свои действия оценке не только с экономической, но и с социальной стороны: обязательным критерием при принятии того или иного решения для нас является его полезность для общества. Банк в целом и его отдельные работники не вправе предпринимать шаги, которые в той или иной форме могут нанести ущерб частным лицам или обществу в целом.

Банк стремится обеспечить экономический успех наших клиентов посредством предоставления им услуг и консультаций на высшем уровне.

Работники Банка стремятся добиться значительного повышения ценности Банка в глазах клиентов.

Работать в Банке означает неразрывно связать себя с ценностями и принципами Банка, и неуклонно им следовать.

Имидж и репутация.

Управленческие решения и действия работников Банка должны быть направлены на поддержание позитивного имиджа Банка, а также на предотвращение ситуаций, когда их действия могут негативно отразиться на деловой репутации Банка.

Положительный имидж Банка является важным инструментом достижения общих целей и реализации задач, поставленных перед ним, и должен использоваться максимально эффективно. Все работники Банка своим поведением, внешним видом, отношением к служебным обязанностям, общением с клиентами и деловыми партнерами формируют имидж Банка. Именно поэтому одной из важнейших профессиональных обязанностей всех работников, вне зависимости от занимаемой должности, является каждодневная работа по поддержанию высокого уровня корпоративной культуры и формированию позитивного имиджа Банка.

Ежедневная работа каждого из работников Банка, его действия и решения непосредственно отражаются на репутации Банка, а значит являются залогом успешного развития Банка в долгосрочной перспективе.

Деловая репутация Банка – один из видов нематериального актива, оценка Банка в публичной среде, в том числе в банковском секторе, среди контрагентов и получателей финансовых услуг.

Результативность, деловой подход.

Банк рассматривает обеспечение своего устойчивого развития за счет повышения капитализации и прибыльности не только как основную цель своей деятельности, но и как моральный долг перед акционерами и клиентами.

Работник Банка при выполнении своих должностных обязанностей должен стремиться к поиску оптимального решения, сочетающего низкие затраты и высокую эффективность, которое может принести выгоду Банку в материальной или иной форме.

Работник Банка обязан полностью использовать возможности, предоставленные занимаемой должностью для достижения высокого конечного результата.

Информационная открытость.

Прозрачность и своевременное раскрытие информации являются одними из основных принципов корпоративного управления Банка. Банк раскрывает информацию на основе принципов достоверности, доступности, оперативности, полноты и регулярности, а также разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Уставом и внутренними нормативными документами Банка. Банк открыто и добросовестно сотрудничает с аудиторами и служащими контролирующими и надзорных органов.

Инновационность.

Банк активно приветствует инновационные решения в сфере банковских и информационных технологий, в корпоративном управлении и управлении персоналом, открывающие новые перспективы развития и совершенствования деятельности Банка. Банк будет стремиться к созданию системы, в которой генерация, разработка и внедрение инновационных идей и подходов со стороны всех заинтересованных лиц, будет всемерно им поддерживаться и стимулироваться.

Неприятие коррупции в любых ее формах и проявлениях.

При осуществлении повседневной деятельности и реализации стратегических проектов, при взаимодействии с акционерами, инвесторами, клиентами и контрагентами, представителями органов государственной власти всех уровней, правоохранительных органов, юридическими и физическими лицами Банк не приемлет коррупцию в любых ее формах и проявлениях, рассматривая ее в качестве одного из ключевых системных рисков для устойчивого функционирования Банка.

Конфиденциальность.

Работники Банка обеспечивают защиту любой конфиденциальной информации (включая информацию, составляющую коммерческую тайну, и инсайдерскую информацию), потеря (утечка) которой может нанести Банку ущерб (с учетом требований законодательства о раскрытии информации). Нарушение режима коммерческой тайны влечет за собой дисциплинарную, гражданско-правовую, административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работая с информацией, каждый работник Банка должен заботиться о ее сохранности. Доступ к сведениям, носящим конфиденциальный характер, открыт для работников, которые наделены соответствующими полномочиями, а также может быть обусловлен производственной необходимостью.

5. Нормы профессиональной этики и правила должностного поведения

В Банке всемерно поощряется инициатива работников, направленная на: рост доходности всех видов деятельности Банка; сохранение позитивного имиджа Банка; экономию материально-технических, информационных и финансовых ресурсов и сокращение производственных и непроизводственных затрат; повышение качества обслуживания клиентов; повышение квалификации и роста профессиональных знаний, умений и навыков; разработку и внедрение инновационных методик и продуктов.

Основные права, обязанности, ответственность каждого работника определяются должностной инструкцией, трудовым договором, распоряжениями вышестоящих руководителей и не должны противоречить действующему законодательству. Вся информация, которую получает работник во время работы в Банке, конфиденциальна и является коммерческой тайной.

Работник не может передавать эту информацию третьим лицам на протяжении работы в Банке и после увольнения.

Залогом успешной работы Банка является согласованная и объединенная деятельность всех без исключения работников на своих рабочих местах.

Трудовая деятельность в Банке организуется и осуществляется исходя из следующих принципов:

- законности;
- обязательности для всех работников решений вышестоящих органов управления Банка;
- подконтрольности и подотчетности деятельности работников и руководителей Банка, их ответственности за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязанностей;
- соблюдения общепринятых стандартов деловой этики при осуществлении каждодневной деятельности Банка;
- презумпции добросовестности в деловых отношениях – ни одна из сторон не может быть заподозрена в недобросовестности без достаточных на то оснований;
- равного доступа к занятию вакантных должностей в соответствии со способностями и профессиональной подготовкой претендента;
- социальной защищенности работников Банка;
- уважительного отношения ко всем работникам.

Банк ожидает от работников:

- соблюдения принятых и установленных правил, инструкций, распоряжков, политик и методик;
- инициативы, направленной на более качественное выполнение своих обязанностей;
- понимания стоящих перед Банком задач стратегического и текущего характера;
- разделения корпоративных интересов Банка;
- ответственности - каждый из работников Банка готов взять на себя персональные обязательства и действовать в соответствии с ними;
- профессионального отношения к своей работе;
- высокой самоотдачи при выполнении своих обязанностей - одним из критериев успеха является качественное предоставление услуг клиентам Банка;
- лояльности - уважительного отношения к традициям и истории Банка, поддержания инициативы руководства Банка;
- соблюдения рекомендованных правил взаимоотношений работников Банка с акционерами, клиентами, деловыми партнерами и конкурентами Банка, органами государственной власти, надзорными и контролирующими органами, средствами массовой информации, изложенными в Приложении 2 к настоящему Кодексу этики;
- соблюдения требований к внешнему виду, изложенными в Приложении 3 к настоящему Кодексу этики.

Работники ожидают от Банка:

- уважительного отношения;

- адекватного вознаграждения;
- объективности в оценке результатов труда;
- работы в сплоченной команде профессионалов;
- создания полноценных условий для выполнения профессиональных обязанностей;
- возможности дополнительного обучения, напрямую связанного с профессиональной деятельностью работников;
- возможности предложить свою кандидатуру на любую из вакансий, информацию о которых можно свободно получить в Общем отделе Банка;
- уверенности в том, что работник работает в стабильной, надежной организации;
- социальных гарантий.

Работа в команде.

Каждый работник Банка является членом одной команды, независимо от должности и статуса. Так как общий результат зависит от всех, от того, насколько хорошо каждый сделал свою часть общего дела - в Банке ценится командная работа и считается неприемлемым противопоставлять себя команде, неуважительно относиться к коллегам. Как и в любой команде, в Банке принято доверять друг другу. Банк поощряет взаимопомощь и поддержку между работниками. Работник может предложить помощь своему коллеге в пределах своей профессиональной компетенции, если такая помощь объективно необходима; при физической невозможности исполнения возложенного на него поручения работник Банка может рассчитывать на помощь своих коллег в пределах их профессиональной компетенции. Пренебрежение, унижение, хамство по отношению к любому работнику, независимо от его статуса, недопустимы. Успех Банка в целом всегда будет стоять выше интересов отдельно взятого подразделения.

Здоровый моральный климат.

Залогом успешной работы является здоровый моральный климат в коллективе. Банк не сомневается, что каждый работник, по мере своих возможностей, заботится о поддержании дружелюбной, миролюбивой атмосферы в Банке, с пониманием относится к личностным особенностям своих коллег, всеми силами предотвращает конфликтные ситуации в коллективе, а при возникновении такой ситуации - предпринимает все необходимые меры для ликвидации последствий конфликта.

Банк и общество.

Банк рассматривает вовлечение бизнеса в решение социальных задач как элемент корпоративной ответственности.

Банк осуществляет сотрудничество с образовательными учреждениями высшего профессионального образования по организации стажировки студентов в Банке.

Банк содействует развитию экологически-безопасных технологий.

Этика взаимоотношений между работниками.

Эффективность коммуникаций - одна из основ успешной совместной работы. Личное общение работников Банка в рабочее время осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

Работники должны приветствовать всех посетителей в офисе Банка, даже если они лично ему не знакомы и пришли не к нему. При встрече работников, занимающих разные ступени в должностной иерархии Банка, работник Банка, занимающий нижестоящее положение, обязан первым приветствовать вышестоящего работника. Работник Банка обращается к вышестоящему работнику в уважительной форме по имени и отчеству.

Личное отношение работников друг к другу не должно негативно влиять на результаты работы, требующей координации различных подразделений Банка. При этом работник, чувствующий невозможность дальнейшей совместной работы с другим работником, вправе сообщить об этом своему непосредственному руководителю с целью урегулирования тем или иным образом подобной ситуации.

В случае осуществления инспекции руководством Банка, работник инспектируемого подразделения должен дать четкие и исчерпывающие ответы на задаваемые представителем руководства Банка вопросы, касающиеся сферы его деятельности, выполняемой в настоящий момент работы, планируемых к исполнению заданий, а также другие вопросы, касающиеся профессиональной деятельности работника.

Преследования, ограничения любого работника по причине его пола, этнического происхождения или национальности, отношения к религии, возраста, семейного положения, состояния здоровья недопустимы и влекут персональную ответственность.

Работники могут обмениваться следующими подарками: цветы, кондитерские изделия, бизнес-аксессуары, сувениры, аксессуары для спорта и отдыха, туризма.

Правила должностного поведения.

1. Все работники должны сотрудничать на основе взаимного уважения, с вниманием относиться к праву на защиту частной жизни и человеческого достоинства. Уважительные отношения друг к другу, к ценностям и традициям Банка, к его акционерам, членам Совета директоров, ветеранам и деловым партнерам позволяют сформировать открытую, справедливую и толерантную рабочую атмосферу.

2. В Банке недопустимы нарушения дисциплины и этики, ставящие под угрозу надежность и безопасность работы, в том числе:

– несогласованные решения, ущемляющие интересы Банка и (или) других работников;

– систематическое невыполнение и (или) некачественное выполнение трудовых обязанностей;

– разглашение конфиденциальной, инсайдерской или составляющей коммерческую тайну информации о Банке;

- пребывание на рабочем месте в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- использование ненормативной лексики;
- пренебрежение или умышленное невыполнение требований охраны труда;
- любые формы дискриминации работников и неуважительное отношение к коллегам, деловым партнерам или конкурентам Банка.

3. Работники Банка в процессе осуществления своей деятельности должны придерживаться стратегии полного неприятия коррупции, коммерческого подкупа, злоупотребления полномочиями, неконкурентного поведения, мошенничества и иных злоупотреблений в любых их формах и проявлениях.

Работники Банка обязаны:

- воздерживаться от совершения и (или) участия в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Банка;
- воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционных и иных правонарушений в своих интересах или от имени Банка;
- незамедлительно информировать подразделение, ответственное за реализацию политики по противодействию коррупции Банка о случаях склонения работника к совершению коррупционных и иных правонарушений.

4. В Банке запрещается преднамеренная фальсификация и (или) искажение представляемой контролирующим и надзорным органам, органам власти, потребителям информации, отчетов и иных документов. Не допускается распространение недостоверной информации, сокрытие или искажение фактов, использование не по назначению сведений, полученных в ходе выполнения своих служебных обязанностей, либо при взаимоотношениях со средствами массовой информации.

5. Информационная политика Банка направлена на предотвращение случаев использования инсайдерской (конфиденциальной) информации работниками Банка, которые не должны раскрывать такую информацию до того момента, как эта информация будет публично раскрыта. Владея такой информацией, работники не должны передавать ее близким или любым другим лицам.

В целях обеспечения защиты инсайдерской (конфиденциальной) информации доступ работников Банка к различным программным продуктам и базам данных ограничен. Пересмотр системы ограничения доступа к информационным ресурсам регламентируется внутренними нормативными документами Банка.

Инсайдерской (конфиденциальной) информацией Банка является информация относительно внутренней политики и финансовой деятельности, структуры Банка, количества и состава работников, их личных качеств. Распространение подобной информации за пределами Банка запрещено.

Размер заработной платы работников Банка также является конфиденциальной информацией. Поэтому недопустимо интересоваться размером заработной платы коллег и обсуждать заработную плату между работниками Банка и за его пределами.

Разглашение инсайдерской (конфиденциальной) информации является нарушением условий трудового договора с работником со стороны последнего и влечет за собой ответственность вплоть до увольнения.

Обязательства о неразглашении конфиденциальной информации должны выполняться и после завершения работы в Банке.

6. В Банке установлены правила использования сети Интернет и электронной (корпоративной) почты, в соответствии с которыми работники не должны использовать Интернет и корпоративную почту в личных целях. Работнику Банка запрещается размещать рабочие материалы и выступать в качестве представителя Банка с заявлениями, комментариями, если это не входит в его должностные обязанности.

Ресурсы Интернет-трафика должны использоваться в профессиональных целях, с соблюдением условий информационной безопасности Банка.

При ведении переписки, как с внешними, так и с внутренними корреспондентами, необходимо соблюдать деловую этику.

Во избежание ошибочной отправки конфиденциальной информации другому адресату, работникам необходимо уделять особое внимание при работе с конфиденциальными документами.

Работникам запрещено производить по электронной, в том числе корпоративной, почте какие-либо массовые информационные рассылки, не связанные с их трудовой деятельностью (рассылка картинок, роликов, юмора и т.п.). Также в целях информационной безопасности запрещается производить подписки на рассылки информационных ресурсов Интернет без согласования со специалистом по информационной безопасности. Вся исходящая электронная корреспонденция проходит проверку специальными электронными фильтрами.

Порядок работы работников Банка с сетью Интернет и электронной (корпоративной) почтой регламентирован внутренними нормативными документами Банка.

7. Оформление деловой корреспонденции осуществляется в соответствии с общепринятыми правилами документооборота в Банке. Стиль написания документов должен быть деловым, наличие грамматических ошибок недопустимо.

Входящая и исходящая корреспонденция подлежит регистрации в соответствующих журналах, если о необходимости такой регистрации прямо сказано в соответствующих инструкциях Банка или если необходимость такой регистрации обусловлена общепринятыми правилами обработки корреспонденции.

Работникам Банка, работающим с документацией, содержащей сведения, которые составляют коммерческую тайну, необходимо предпринять все

возможные меры по обеспечению конфиденциальности содержащейся в таких документах информации.

Документы, составляющие коммерческую тайну, а также иные вещи, ценности, предметы и материалы, использование или разглашение которых сторонними лицами (в том числе контролирующими организациями) может привести Банк к ущербу, не должны находиться на рабочем месте работников и в доступных для посторонних людей местах.

В соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка и нормами конфиденциальности, отработанные служебные документы, содержащие конфиденциальную информацию, хранятся и уничтожаются в установленном в Банке порядке.

8. Работник не должен допускать публичные высказывания, суждения и оценки в отношении деятельности Банка и его руководства, коллег и партнеров в средствах массовой информации, которые могут негативно повлиять на имидж и деловую репутацию Банка. В случае обращения к работнику представителей средств массовой информации (далее – СМИ) работник Банка должен незамедлительно сообщить об этом в отдел развития. Все запросы, исходящие от СМИ, в том числе об организации встречи с руководством Банка, направляются в отдел развития.

Работникам Банка не рекомендуется распространять или обсуждать без санкции Банка на публичных интернет-площадках, в том числе в социальных сетях, информацию, связанную с деятельностью Банка. Общение с представителями СМИ является прерогативой уполномоченных работников отдела развития.

9. В целях поддержания имиджа Банка работники поддерживают чистоту и порядок на рабочих местах.

В течение рабочего дня на рабочем столе работника должны находиться только предметы производственной необходимости (канцтовары, визитные карточки, др.) и документы, которые используются в данный момент для решения конкретной задачи. Документы, не используемые в данный момент для решения конкретной задачи, должны находиться в рабочих папках, в соответствующих рубриках.

Недопустимо держать на рабочем месте рекламную продукцию фирм-конкурентов, художественную литературу, журналы, газеты, не имеющие прямого отношения к служебной деятельности, одежду, посуду, косметику.

10. Банк использует в работе дорогостоящее оборудование и не сомневается, что работники будут достаточно бережны в обращении с ним и ответственны за сохранность такого оборудования.

Банк обращается к работникам с настоятельной просьбой соблюдать правила эксплуатации при работе с оборудованием, в частности, не забывать выключать оборудование по окончании рабочего дня, а также при переподключении периферийных устройств (принтеров, мониторов). Работникам не разрешается самостоятельно переконфигурировать установленное в Банке оборудование - для этого необходимо обратиться к соответствующим специалистам Банка.

Ответственность за сохранность техники и оборудования несут руководители структурных подразделений Банка.

11. При организации личного досуга работников, Банк уважает частную (личную) жизнь своих работников, не допуская какого-либо вмешательства в нее. Банк приветствует здоровый образ жизни работников и их увлечения активными видами спорта, отдыха и туризма, и надеется, что работники бережно относятся к своему здоровью, способствуют его укреплению.

Этика поведения руководителей.

Роль и степень ответственности каждого руководителя и работника определена должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

Должностные лица Банка должны своим поведением на практике подавать пример этичного поведения, соблюдения требований антикоррупционного законодательства и внутренних нормативных документов Банка, в том числе настоящего Кодекса этики.

При исполнении своих обязанностей руководители всех уровней управления должны:

- исходить из интересов Банка, работать добросовестно, постоянно повышать профессионализм и компетентность;

- проявлять лидерские качества, являться образцом поведения, соблюдать деловую этику и общепринятые нормы и правила;

- уважительно относиться к работникам, соблюдать их права, не допускать в своей управленческой практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству работников, принимать обоснованные законные решения;

- в своей профессиональной деятельности следовать стандартам делового общения, поддерживать деловую репутацию и имидж Банка при взаимодействии с деловыми партнерами и контрагентами;

- действовать в соответствии со стратегическими и тактическими планами, а также решениями, принимаемыми органами управления Банка;

- не допускать участия Банка в сомнительных операциях (сделках), способных нанести материальный либо репутационный ущерб Банку;

- принимать все необходимые меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, возникшего у работников Банка.

Руководители всех уровней управления должны содействовать формированию открытой и доверительной атмосферы в коллективе, создавать условия для свободного обсуждения работниками любых этических проблем и принимать меры по устранению нарушений принципов этики.

Руководители:

- стремятся развить у подчиненных чувство сопричастности к достижению Банком высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических целей;

- обеспечивают всем работникам равные возможности для самопроявления личности в процессе трудовой деятельности;

– предоставляют работникам оборудованные рабочие места, необходимые материалы;

– организуют своевременную разработку и утверждение должностных инструкций, отражающих трудовые обязанности работников;

– создают для работников условия, необходимые для успешного выполнения принятых ими обязательств и организуют работу подчиненных с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяют основные задачи и обеспечивают загрузку на протяжении всего рабочего дня;

– в случае невыполнения распоряжений работниками обязаны принять соответствующие меры с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий;

– поддерживают и поощряют инициативность при выполнении обычных функций и обязанностей, а также и при решении нестандартных заданий.

Работники:

– работают честно и добросовестно, исполняют свои должностные обязанности, несут ответственность за результаты своей работы, соблюдают трудовую дисциплину, придерживаются правил корпоративного поведения, своевременно и точно выполняют распоряжения руководства Банка и непосредственного руководителя, используют рабочее время для продуктивной работы, воздерживаются от действий, которые мешают другим работникам выполнять их трудовые обязанности;

– в случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действуют таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Банка;

– планируют свою работу и координируют свои планы и действия с коллегами своего и смежных подразделений;

– принимают меры для немедленного устранения причин и условий, которые затрудняют или препятствуют нормальному выполнению работы и немедленно сообщают о таких случаях руководству Банка;

– во всех служебных ситуациях действуют преданно и честно по отношению к Банку;

– любые вопросы по отношению к специфическим сделкам обсуждают с непосредственным руководителем;

– в ситуациях, когда работникам предстоит совершить действия, не описанные в соответствующем Кодексе этики, Банк рассчитывает на то, что работники примут необходимые для Банка решения, а не сошлутся на отсутствие инструкции;

– обязаны проинформировать своего непосредственного руководителя в случае возбуждения дела в отношении них следственными органами, привлечения их к ответственности органами правопорядка;

– содержат свое рабочее место в порядке, соблюдают установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;

– во время работы не оставляет свое рабочее место без соответствующих на то указаний своего непосредственного руководителя.

Запрещаются со стороны руководителя и отдельных должностных лиц по отношению к работникам:

– любые формы дискриминации работников, начиная от подбора кадров, продвижения по службе и заканчивая высвобождением персонала, по любым признакам. Подбор и продвижение кадров должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом руководитель обязан обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам;

– любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, согласно принятой в Банке системе оплаты труда и мерам социального характера при обязательном обеспечении Банком равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий;

– препятствовать работникам при перемещении на другое рабочее место в Банке, либо в другое его структурное подразделение, либо при их переводе на постоянную работу в другую организацию, либо в другую местность, немотивированно отказывать в визировании заявлений об увольнении или переводе работников;

– в случае увольнения или перевода работника в другое подразделение устанавливать срок отработки более, чем предписано нормами Трудового Кодекса Российской Федерации. В частности, устанавливать срок отработки до приема нового работника.

При рассмотрении возможности перевода работника в другое подразделение Банка руководитель принимающего подразделения должен оценить риски, возникающие в связи с этим, у Банка в целом.

В качестве поощрения за высокую результативность в работе, а также к праздникам работники могут обмениваться подарками. Дарение сувениров и подарков не является обязательным, может происходить исключительно по желанию работников. Количество и стоимость подарков должны быть адекватны финансовым и другим возможностям планирующих сделать подарок коллегам работников. Руководители подразделений могут дарить работникам от имени Банка: цветы, бизнес-аксессуары, сувенирную продукцию с логотипом Банка. Работники, в знак благодарности или по случаю праздников, могут дарить руководителям подразделений цветы, бизнес-аксессуары и сувениры.

6. Взаимодействие с акционерами и инвесторами

Ключевым фактором взаимодействия с инвестиционным сообществом является обеспечение своевременного раскрытия объективной, достоверной и непротиворечивой информации о деятельности Банка, а также обеспечение активного диалога с инвесторами и аналитиками в рамках реализации требований законодательства.

1. Банк осуществляет свою деятельность с учетом интересов своих акционеров, стремится к поддержанию эффективного диалога с ними, основанного на общности целей Банка и его акционеров.

2. В целях обеспечения реальной возможности осуществления акционерами Банка своих прав Банк регулярно и своевременно предоставляет своим акционерам полную и достоверную информацию по различным вопросам, в том числе о деятельности Банка, выплате дивидендов, повестке дня Общего собрания акционеров, а также по иным вопросам.

3. При взаимодействии с акционерами Банк стремится к предупреждению либо справедливому урегулированию возможных корпоративных конфликтов между Банком и его акционерами. При этом обеспечивая защиту прав акционеров, а также соблюдение требований законодательства и внутренних нормативных документов Банка.

4. Банк стремится к росту своей инвестиционной привлекательности за счет своей эффективной и результативной деятельности, повышения информационной прозрачности и максимизации рыночной стоимости его ценных бумаг.

Уважение прав и законных интересов всех акционеров, вне зависимости от количества принадлежащих им акций – один из главных постулатов деятельности Банка. Все действия Банка направлены на сохранение и преумножение акционерного капитала.

7. Профилактика и предупреждение коррупции

1. Банк не приемлет любые иные формы коррупции, а также ожидает, что ее деловые партнеры будут следовать этим же принципам.

Работники Банка обязаны уведомлять обо всех обращениях к ним в целях их склонения к совершению коррупционных правонарушений.

Банк реализует единую антикоррупционную политику, предусматривающую в числе прочих требований выполнение следующих правил:

– на территории Российской Федерации работники Банка соблюдают требования и ограничения, определенные в соответствии с законодательством о противодействии коррупции и закрепленные Политикой по противодействию коммерческому подкупу и коррупции в Банке. Банк ведет постоянную работу по повышению эффективности системы антикоррупционного комплаенса;

– в Банке неприемлемы любые формы оказания незаконного влияния на решения государственных или муниципальных органов, в том числе взяточничество, предложение недопустимых подарков, трудоустройство родственников государственных или муниципальных служащих, благотворительная или спонсорская помощь по запросам государственных или муниципальных служащих соответствующих (принимающих решения, в котором заинтересован Банк) государственных или муниципальных органов;

– работники Банка не должны предлагать, обещать, разрешать и передавать от имени или в интересах Банка незаконное вознаграждение в любой форме какому-либо должностному лицу, лицу, выполняющему управленческие функции в коммерческой или иной организации, иностранному

должностному лицу либо должностному лицу публичной международной организации;

– работники Банка не должны просить и принимать незаконное вознаграждение в любой форме от какой-либо организации, физических или должностных лиц.

2. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов.

2.1. С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Банк осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

2.2. Никто из работников Банка не имеет права пользоваться своим служебным положением для разрешения конфликтной ситуации в свою пользу и (или) с выгодой для себя или связанных с таким работником третьих лиц. Работники Банка обязаны:

– при принятии решений по деловым вопросам и выполнении своих трудовых обязанностей руководствоваться интересами Банка;

– избегать ситуаций и обстоятельств, которые могут привести к конфликту интересов;

– раскрывать возникший (реальный) или потенциальный конфликт интересов, в том числе, сообщать о возникновении конфликта интересов и предоставлять информацию в письменном виде о конфликте интересов;

– содействовать урегулированию возникшего конфликта интересов.

В случае возникновения конфликта интересов работники должны информировать об этом своего непосредственного руководителя, ответственных лиц Банка за реализацию политики по противодействию коррупции, а также руководство Банка и Правление Банка.

2.3. Банк придерживается принципа, при котором в отношениях прямого подчинения или подконтрольности находятся лица, не состоящие в родстве или свойстве. Нахождение работников, состоящих в родстве или свойстве, в отношениях прямого подчинения или подконтрольности, допускается в исключительных случаях по решению Правления Банка, уполномоченного рассматривать вопросы этики поведения.

Запрещается трудоустройство лиц, находящихся в близком родстве или свойстве с работниками Банка, если замещение должности связано с непосредственной подчиненностью одного из них другому.

Наличие у работника родственных связей с другими работниками не должно оказывать негативного влияния на выполнение работником должностных обязанностей.

С целью ограничения влияния частных интересов, личной заинтересованности работников на реализуемые ими трудовые функции, принимаемые деловые решения, Банк осуществляет меры по выявлению, предотвращению и урегулированию конфликта интересов.

2.4. Работой вне Банка считается любая дополнительная деятельность в качестве члена органов управления, рядового работника, а также в любой

другой должности в организации, не осуществляющей деятельность в банковской сфере.

Работа по совместительству в организации, являющейся косвенным или непосредственным конкурентом Банка, не приветствуется.

Перед получением дополнительной работы (трудоустройство по совместительству или оказание услуг в рамках гражданско-правового договора) в организации-партнере Банка, либо иной организации, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Банке, работнику рекомендуется уведомить общий отдел Банка и подразделение, ответственное за реализацию политики по противодействию коррупции.

2.5. Обо всех известных случаях инвестиций в организацию-клиента или организацию-поставщика Банка, либо иную компанию, с которой работник взаимодействовал в ходе работы в Банке, совершенных им или его близкими родственниками, работник Банка уведомляет подразделение.

8. Подарки

1. Получение работником подарка может быть негативно оценено со стороны других работников или иных лиц (в том числе акционеров, контрагентов, государственных органов, участников рынка ценных бумаг) даже при отсутствии недобросовестности или неразумности в намерениях работника и дарителя.

2. Подарки от контрагентов и партнеров лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, для целей настоящего Кодекса этики считаются подарками работнику, за исключением работы указанных лиц в организации-контрагента или организации-партнера.

Работник Банка обязан сообщать в подразделение, ответственное за реализацию политики по противодействию коррупции, о ставших известными ему случаях дарения контрагентами и партнерами Банка лицам, состоящим с работником в близком родстве или свойстве, а также иным близким работника, подарков не позднее трех рабочих дней со дня их получения.

3. Работник Банка не должен принимать подарки, связанные с исполнением им своих должностных обязанностей:

– от организаций и физических лиц, в отношении которых работник принимает решения (совершает действия), способствующие получению указанными организациями и физическими лицами выгоды;

– в виде наличных или безналичных денежных средств, алкогольной продукции, ценных бумаг, ювелирных украшений и других предметов роскоши.

4. Ограничения на прием подарков, установленные настоящим Кодексом этики, не распространяются на следующие случаи:

– получение в подарок от контрагентов и клиентов Банка корпоративной сувенирной продукции (ручки, блокноты, ежедневники и пр.);

– получение подарка в ходе официального или иного мероприятия (конференции, круглого стола), всем участникам которого вне зависимости от их организационной принадлежности были переданы одинаковые подарки.

5. Любые неразрешенные подарки должны отклоняться. В случае если обычаи делового гостеприимства не допускают отклонения подарка, он подлежит приему с одновременной передачей вопроса о его дальнейшей судьбе на рассмотрение коллегиального органа Банка, уполномоченного рассматривать вопросы этики поведения.

6. При наличии сомнений относительно допустимости подарка или иных вопросов, касающихся порядка обращения с подарками, работник должен обратиться за разъяснениями к руководству.

7. Работники Банка обязаны уведомлять своего непосредственного руководителя в соответствии с внутренними нормативными документами Банка обо всех случаях получения делового подарка в связи с их должностным положением или в связи с исполнением ими трудовых (должностных) обязанностей.

Банк признает обмен деловыми подарками в качестве одного из признанных компонентов деловых отношений, однако ни при каких обстоятельствах подобные действия не должны наносить ущерб деловой репутации Банка.

9. Корпоративный имидж

Корпоративный имидж – это представление об организации среди различных групп общественности, формирующееся на основе генерируемых и транслируемых организацией во внешний мир образов и сообщений.

1. Корпоративный имидж Банка складывается, в том числе, из поведения и внешнего вида его работников, поэтому каждый работник должен соблюдать правила делового этикета, носить одежду, соответствующую обстоятельствам (деловой стиль).

2. Традиционный деловой стиль одежды является обязательным стандартом внешнего вида (дресс-кодом) работника Банка. Главное в деловом стиле – умеренность в деталях, гармоничное сочетание аксессуаров, одежды и обуви. Внешний вид работников не должен быть вызывающим или небрежным.

3. В структурных подразделениях контроль за соблюдением данного положения возлагается на руководителей подразделений. Это означает, что руководитель структурного подразделения имеет право тактично напомнить работнику о данных правилах.

4. Недопустимы действия, способные причинить ущерб репутации Банка и (или) репутации работников Банка, в том числе пренебрежительное обращение с символикой Банка и использование атрибутики неподобающим образом.

10. Безопасность труда и охрана здоровья работников Банка

Банк стремится сделать условия труда максимально безопасными для своих работников. Однако самые совершенные техника и оборудование не гарантируют безопасности труда и снижения аварийности, если работники сами не будут следовать принятым требованиям охраны труда. Поэтому одним из важных факторов снижения травматизма в Банке является распространение среди работников Банка культуры строгого соблюдения правил техники безопасности.

Каждый работник должен понимать, что выполнение требований правил безопасности – это не просто следование регламенту, но и забота о своей жизни и здоровье коллег.

Не только обязанностью, но и моральным долгом каждого работника является выполнение следующих правил:

- всегда соблюдать нормы безопасности и требования охраны труда;
- требовать от своих коллег и подчиненных безусловного соблюдения норм безопасности и требований охраны труда.

Поддержание безопасных и комфортных условий работы – безусловный приоритет в Банке. В Банке на системной основе проводится оценка условий труда работников, а также выполняется комплекс мероприятий, позволяющий поддерживать безопасность на высоком уровне. В том числе Банк обеспечивает охрану здоровья работников Банка от воздействия окружающего табачного дыма, с этой целью работникам Банка запрещается курить в помещения Банка и его структурных подразделениях.

11. Охрана окружающей среды

Банк осознает всю степень ответственности перед нынешним и будущим поколением за то воздействие, которое оказывает деятельность Банка на окружающую среду.

Банк последовательно внедряет технологии производственного процесса, в максимально возможной степени снижающие уровень негативного воздействия на окружающую среду и обеспечивающие минимальное потребление материальных и сырьевых ресурсов.

12. Обеспечение соблюдения положений Кодекса этики

1. Соблюдение положений настоящего Кодекса этики является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка.

Эффективность настоящего Кодекса этики зависит, в частности, от соблюдения его положений каждым и от личной готовности работников Банка остановить или предотвратить его нарушение.

2. Кодекс этики возлагает дополнительные обязательства на руководителей всех уровней. Руководители обязаны:

- следить за тем, чтобы подчиненные понимали требования, предъявленные в Кодексе этики;

– последовательно и настойчиво обеспечивать практическое применение положений Кодекса этики.

3. Если работник не знает, как повести себя в сложной ситуации, описанной в настоящем Кодексе этики, или столкнулся с ситуацией, связанной с нарушением изложенных в Кодексе этики правил, работник может обратиться за консультацией, советом или помощью:

– к своему непосредственному руководителю;

– в подразделение, ответственное за реализацию политики по противодействию коррупции.

4. Обеспечение соблюдения требований Кодекса этики возлагается на органы управления Банка, к ведению которых отнесены:

– разрешение возникающих в структурных подразделениях Банка предконфликтных ситуаций, информация о которых поступила в такой коллегиальный орган Банка;

– урегулирование конфликта интересов в отношении работников Банка, членов коллегиального органа Банка, руководителей Банка;

– рассмотрение фактов нарушения норм корпоративной этики и стандартов корпоративного поведения в Банке;

– иные вопросы, возникающие в соответствии с действующим в Банке Положением о Правлении Банка.

Соблюдение положений Кодекса этики принимается во внимание при проведении аттестации работников и принятии решений о карьерном росте.

13. Ответственность

Соблюдение работниками Банка положений настоящего Кодекса этики является важным элементом успешной реализации стратегических целей Банка и объективной оценки личностных и профессионально-деловых качеств самих работников, влияет на принятия решения о поощрении, а также для профессионального или карьерного роста. Соблюдение норм Кодекса этики обеспечивается повседневной деятельностью работника.

Несоблюдение положений настоящего Кодекса этики может привести к нарушению норм законодательства Российской Федерации и обычаев делового оборота, что окажет негативное влияние на имидж и репутацию Банка, будет способствовать снижению эффективности деятельности Банка и возникновению убытков, что прямо отразится на благополучии всех работников Банка.

К работникам, нарушившим положения настоящего Кодекса этики, могут быть применены меры общественного осуждения и (или) дисциплинарного воздействия в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка, регулирующими трудовые отношения с работниками. В случае выявления незначительных проступков могут быть даны рекомендации по изменению поведения в соответствии с принципами, установленными настоящим Кодексом этики.

Ответственность за организацию и осуществление контроля соблюдения требований настоящего Кодекса этики возлагается на Совет директоров Банка, Президента Банка, Правление Банка и руководителей структурных подразделений Банка.

14. Заключительные положения

Настоящий Кодекс этики рассматривается Правлением Банка и утверждается Советом директоров Банка и вступает в силу с момента его утверждения. Дополнения и изменения в настоящий Кодекс этики могут быть внесены только надлежащим образом по инициативе Совета директоров Банка, Правления Банка, Президента Банка, руководителя службы внутреннего контроля и оформлены решениями Совета директоров Банка.

Если в результате изменения законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России отдельные положения вступают в противоречие с ними, данные положения утрачивают силу и положения нормативно-правовых актов действуют непосредственно до внесения изменений в настоящий Кодекс этики.

Председатель Совета директоров
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

С.А. Чайкин

И.о. Президента
Банка «Йошкар-Ола» (ПАО)

О.В. Малахов

ГЛОССАРИЙ определений и терминов

Деловой этикет – правила поведения в профессиональных отношениях, основанные на соблюдении субординации, уважении к коллегам и к деловым партнерам.

Деловые партнеры – клиенты, контрагенты, а также иные третьи лица, с которыми установлены деловые отношения.

Деловые подарки – подарки, полученные работником от физических (юридических) лиц, осуществляющих дарение исходя из должностного положения одаряемого или исполнения им должностных обязанностей, за исключением канцелярских принадлежностей, которые в рамках протокольных мероприятий, служебных командировок и других официальных мероприятий предоставлены каждому участнику указанных мероприятий в целях исполнения им своих служебных (должностных) обязанностей, а также цветов и ценных подарков, которые вручены в качестве поощрения (награды).

Корпоративная этика – совокупность поддерживаемых Банком ценностных представлений, принципов, этических норм поведения, которые принимаются и разделяются всеми работниками, задают общий тон их деятельности, а также определяют согласованность действий управленческого звена, структурных единиц и работников.

Конфликт интересов – ситуация, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) лица, замещающего должность, замещение которой предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий).

Коррупция – злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение перечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица.

Лица, находящиеся в близком родстве или свойстве с работником Банка – родители, супруги, дети, братья, сестры работника Банка, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги его детей.

Непосредственная подчиненность – отношение между руководителями и работниками, при котором ближайший к подчиненному прямой руководитель обладает в отношении него властно-распорядительными полномочиями.

Прямая подчиненность – отношение между руководителями и работниками, при котором руководитель обладает в отношении последних властно-распорядительными полномочиями, в том числе вправе отдавать им приказы, распоряжения, указания и поручения, обязательные для исполнения, принимать решения, влияющие на прием (увольнение), оценку его профессиональных и личностных качеств, определение размера заработной платы, премии и иных вознаграждений.

Подарки – все подарки в виде товаров, услуг, денег или денежных эквивалентов (например, чеки, дорожные чеки, подарочные карты и сертификаты, ваучеры, акции) и все жесты деловой вежливости, знаки благодарности, скидки, одолжения, а также другие ценные вещи, за которые получатель не платит полную стоимость.

**Рекомендованные правила взаимоотношений работников Банка
с акционерами, клиентами, деловыми партнерами и конкурентами Банка,
органами государственной власти, контролирующими и надзорными
органами, средствами массовой информации**

1. Порядок работы работников Банка

Работник Банка приходит на рабочее место не менее чем за пять минут до начала рабочего дня, проверяет чистоту и порядок своего места работы, проверяет наличие рекламных и информационных стендов, при необходимости обновляет или дополняет новой информацией.

Если работник Банка обслуживает клиентов перед самым закрытием Банка (клиент прибыл в Банк в конце рабочего дня), то как бы не спешил работник Банка домой, он обязан принять клиента, никоим образом не показывая клиенту, что тот пришёл поздно, и в обычном режиме провести переговоры. Перед уходом из офиса работник Банка приводит в порядок рабочее место, зал ожидания, проверяет рекламные и информационные стенды, чистоту вокруг рабочего места.

2. Взаимоотношения с клиентами

Клиентами Банка считаются все граждане, обратившиеся в любое подразделение Банка или позвонившие по телефону в любое подразделение Банка, независимо от того, с каким вопросом они обращаются к работникам Банка.

В отношениях с клиентами Банк считает себя обязанным:

- обращаться с клиентами уважительно, честно и открыто;
- предоставлять услуги клиентам, деловые отношения с которыми не создают для Банка юридического и экономического рисков высокой степени, не допуская дискриминации по признакам социальной, расовой, национальной, языковой или религиозной принадлежности, а также независимо от пола, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям (за исключением объединений, деятельность которых признана экстремистской);
- предоставлять клиентам полную и достоверную информацию об условиях и порядке оплаты предоставляемых банковских услуг;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих потребностям клиента;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему, качеству и сложности;
- осуществлять информативную, объективную, исключаящую возможность обмана и введения в заблуждение потенциальных клиентов либо появления у них недоверия к другим кредитным организациям рекламу банковских услуг;

– обеспечивать безопасность и защиту полученной от клиентов информации, а также ее конфиденциальность, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

– обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок с клиентами;

– внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес Банка.

Приём клиента в офисе.

Приём клиента начинается с приветствия и обращения к нему по имени (если клиент знаком). Если клиент незнаком, работник Банка обменивается с клиентом визитками. Визитная карточка является обязательным атрибутом работника Банка.

Во время разговора работник ведёт себя сдержанно и достойно, выбирая нужный тон.

Работник Банка старается решить все вопросы, имеющиеся у клиента самостоятельно, не отвлекается на разговоры с коллегами и отвечает на звонки только в случае, если в кабинете нет других работников Банка, или все они заняты приёмом клиентов. Во время приёма клиента в офисе работник уделяет внимание исключительно клиенту.

В присутствии клиента работник Банка не курит, не ест и не пьёт. В присутствии клиента работник Банка избегают разговоров на темы, касающиеся клиентов Банка и деятельности Банка, не называя ни конкретных цифр, ни имён, ни названий фирм и организаций.

По окончании переговоров работник прощается с клиентом, встаёт и провожает его до двери своего кабинета (если известно, что клиент ещё не собирается уходить из Банка) или до выхода из офиса Банка.

Деловые встречи.

Назначая деловую встречу, работник Банка точно (до пяти минут) оговаривает время её начала.

Если переговоры назначены вне офиса Банка, от Банка отправляются два работника Банка. Если переговоры проходят в офисе Банка, в деловой встрече участвует один человек, кроме заранее оговоренных случаев, когда сам клиент просит, чтобы на встрече присутствовал специалист по интересующему его вопросу.

Если переговоры носят исключительно важный характер, независимо от того, где они назначены, в переговорах от Банка участвуют три работника Банка. Первый – руководитель переговорной группы – ведёт переговоры, задаёт вопросы, формулирует позицию Банка; второй – находится в позиции наблюдателя и отслеживает тон и психологические особенности переговоров, объективно оценивает, как позицию Банка, так и позицию другой стороны; третий – ведёт протокол переговоров, фиксируя наиболее информативные моменты переговоров, важные для последующего принятия решений.

Если работник Банка опоздал к началу встречи, входя в комнату переговоров, не просит рассказать, о чём уже договорились участники переговоров без опоздавшего работника. Работник, участвующий в переговорах

с самого начала, решает, какую и в каком объёме опоздавшему коллеге передать информацию об уже достигнутых без него договорённостях.

Рассказывая о банковской услуге, работник Банка старается, как можно полнее проинформировать клиента о том, что он получит в результате, не вдаваясь в мелкие подробности, касающиеся специфики деятельности Банка, пользуясь понятной и доступной лексикой, избегая использования специальных терминов.

Работник чётко, конкретно и ясно формулирует основные мысли. В процессе переговоров резюмирует обсуждённые пункты, поддерживая постоянное движение разговора вперёд.

Во время переговоров работник Банка обязательно контролирует свои эмоции – мимику, жесты, не даёт никаких оценок высказываниям и мнению клиента, не настаивает из принципа, стремится понять истинные потребности и желания клиента.

Если работник Банка не знает, что требует клиент, или чувствует, что клиент хочет поставить его в трудное положение, работник Банка занимает выжидательную позицию, пока клиент не выскажется полностью. Работник Банка не говорит, что он не в курсе данной проблемы и не переадресовывает вопрос клиента своему коллеге, отрывая его от текущей работы. Работник Банка обязан демонстрировать компетентность по любому вопросу банковской деятельности.

Основные рекомендации при ведении переговоров.

В процессе разговора работнику Банка не рекомендуется говорить на повышенных тонах, использовать жестикуляцию, эмоционально окрашенную лексику, задавать риторические вопросы (такие как, а вы сами как думаете, что поделать и другие подобные вопросы), двусмысленные фразы и выражения, пословицы и поговорки (такие как, обещанного три года ждут или неужели вы думаете, что я не догадаюсь сам(а) и другие подобные выражения), которые клиент может интерпретировать по-своему, категоричные высказывания (такие как, нет, не имею понятия, не знаю, обратитесь к кому-нибудь другому). Переадресацию ситуации руководителю подразделения, в котором возникла конфликтная ситуация, можно произвести тогда, когда точно известна суть проблемы и предполагаемая возможность разрешения конфликта.

Телефонные переговоры.

По телефону рекомендуется решать только простые организационные вопросы. Дозвонившись до адресата, работник Банка представляется, называя фамилию, подразделение, к которому принадлежит и название Банка: «Вас беспокоит Иванов Иван Иванович, управление по кассовой работе Банка «Йошкар-Ола». Затем чётко обозначает суть своего звонка и ведёт разговор последовательно и вежливо.

Отвечая на звонок, работник Банка произносит: «Здравствуйте, Банк «Йошкар-Ола», или: «Банк «Йошкар-Ола», добрый день», внимательно выслушивает клиента, отвечает на вопросы, предлагает клиенту варианты дальнейших действий. Работнику Банка рекомендуется не отвлекаться на решение других проблем, пока переговоры по телефону не будут закончены и

клиент не положит трубку. Не рекомендуется торопить клиента, говорить, что, нет времени, или, что ждут другие клиенты. Клиент должен чувствовать, что его звонок в Банк важен для Банка. При необходимости прервать телефонный разговор, работник Банка приносит извинения и предлагает клиенту либо перезвонить самому, либо дождаться, когда работник Банка сможет перезвонить сам (и в том, и в другом варианте рекомендуется указывать точное время).

Если клиент просит позвать к телефону работника, которого нет на месте, работник Банка спрашивает имя и фамилию, название фирмы клиента и выясняет в чём суть его просьбы.

Если интересующий клиента работник Банка во время звонка ведёт переговоры с клиентом, работник, взявший трубку, сообщает звонящему клиенту, что интересующий его работник Банка в настоящий момент занят. Работник Банка спрашивает, может ли клиент перезвонить или куда может перезвонить интересующий клиента работник после того, как освободится.

Разговаривая по телефону, рекомендуется улыбаться и класть трубку только после того, как трубку положит клиент Банка.

3. Взаимоотношения с акционерами

Банк в отношениях со своими акционерами считает себя обязанным:

- гарантировать обеспечение законных прав акционеров независимо от количества принадлежащих им акций в соответствии с законодательством Российской Федерации и на основе принципов корпоративного поведения, изложенных в Кодексе этики Банка;

- не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров;

- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке и объеме, предусмотренном законодательством Российской Федерации;

- обеспечивать рост активов и прибыльность деятельности Банка.

4. Взаимоотношения с деловыми партнерами и конкурентами

Банк при осуществлении своей деятельности с деловыми партнерами и конкурентами считает себя обязанным:

- строить отношения на принципах взаимного уважения, всегда приветствовать и поддерживать взаимовыгодное сотрудничество;

- не допускать любые проявления недобросовестной конкуренции или злоупотребления доминирующим положением, неукоснительно соблюдать антимонопольное законодательство Российской Федерации;

- доброжелательно относиться к деловым партнерам и конкурентам, воздерживаться от необоснованной критики их деятельности и иных сознательных действий, способных причинить ущерб их деловой репутации;

- строго руководствоваться принципом соблюдения взятых на себя договорных и других обязательств, вытекающих из деловых отношений или обусловленных ими;

– отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса в случае возникновения разногласий и споров.

5. Взаимоотношения с органами государственной власти, контролирующими и надзорными органами

При осуществлении служебных обязанностей работникам Банка приходится взаимодействовать с надзорными и контролирующими органами.

В этих случаях работники, уполномоченные Президентом Банка взаимодействовать с проверяющими лицами, обязаны соблюдать следующие нормы и правила поведения:

– документы и информация проверяющим лицам передаются на основании приказа или распоряжения по Банку;

– подразделение, или работник, подвергнувшийся «внезапной» проверке при наличии на то полномочий проверяющих, должны немедленно уведомить о начале проверки непосредственное руководство, а при необходимости управление безопасности и защиты информации и руководство Банка;

– необходимо помнить, что работник Банка во время проверки представляет на проверяемом участке весь Банк, поэтому его действия должны отличаться безукоризненной вежливостью, доброжелательностью, искренним стремлением помочь проверяющим получить объективную информацию. Поскольку проверяющие делают нужную и полезную для общества работу, стремятся помочь Банку работать в правовом поле, работники Банка должны на всем протяжении проверки относиться к ним с искренним уважением;

– работники Банка не имеют права давать проверяющим лицам информацию вне своей компетенции, относящуюся к работе других работников и подразделений. Следует избегать оглашения излишней информации, не относящейся непосредственно к заданному вопросу, черновых записей, не утвержденных документов и расчетов, которые могут исказить объективную картину деятельности Банка;

– следует помнить, что документы и материалы, передаваемые проверяющим лицам, необходимо еще раз проверить, убедиться в их соответствии запросу и, при необходимости, проконсультироваться с руководством Банка;

– взаимодействие с проверяющими лицами должно осуществляться во время всей проверки. Не следует «бросать» проверяющих, «забывать» про них после передачи требуемой документации. Работник обязан убедиться, что состояние дел на проверенном участке понято проверяющими лицами и отражено в черновике акта проверки. Необходимо еще раз тщательно обсудить все спорные вопросы, представить недостающие доводы, чтобы по возможности исправить негативные замечания еще в ходе проверки или согласования акта;

– контакты с проверяющими лицами следует поддерживать и после представления и согласования акта проверки. Если в акте проверки отражены недостатки, то проверяющему лицу следует предоставить мероприятия по их устранению и обязательно сообщить после того, как недостатки будут устранены. Поскольку проверяющие, как правило, обладают большим опытом

и знаниями, следует обязательно поинтересоваться их мнением относительно путей и способов устранения недостатков. Желательно сохранение уважительных отношений и контактов с проверяющими лицами и после проверки.

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, основанные на нормах законодательства Российской Федерации;
- исключить попытки использования противозаконных способов или средств влияния на решения государственных, в том числе судебных органов.

6. Взаимодействие со средствами массовой информации

Работники Банка должны понимать и всегда помнить, что любая высказанная им информация, точка зрения, – прежде всего, соотносится с самим Банком, его имиджем серьезной финансовой структуры в обществе.

Работник Банка, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы, предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую, при желании, собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Банка – интернет-сайта, информационных писем, буклетов Банка. В процессе беседы работник Банка не должен затрагивать и критиковать деятельность банков-конкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства.

В случае если беседа касается спорной информации о Банке и его услугах, искаженной, неподтвержденной руководством Банка информации или конфиденциальных вопросов – работник Банка обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно порекомендовать обратиться к руководству Банка.

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

При общении с представителем СМИ, работник Банка, путем принципиальных переговоров должен достичь необходимой цели – грамотного предоставления официальной информации, и остаться в рамках приличий, сохранив позитивные взаимоотношения с собеседником. При этом работник должен твердо и уверенно защищать интересы Банка, его участников и клиентов.

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.

Требования к внешнему виду работника

Работник Банка должен обладать высокой культурой поведения, всегда иметь аккуратный внешний вид, соблюдать и поддерживать деловой стиль в одежде, быть сдержанным в использовании бижутерии и макияжа, носить одежду и обувь преимущественно из однотонных неброских расцветок, не допускать использование в рабочей обстановке спортивной и тому подобной одежды.

Обязательное требование к внешнему облику **всех категорий работников Банка, непосредственно работающих с клиентами** – аккуратность.

1. Внешний вид работника Банка – мужчины:

- деловой;
- предпочтительны спокойные тона одежды. Цвета, повышающие деловой престиж. Нежелательны костюмы неестественных ярких цветов (желтого, зеленого, красного, оранжевого и тому подобного), спортивные костюмы;
- обувь: недопустима спортивная обувь, пляжная обувь. В зимний период необходима сменная обувь;
- причёска: аккуратная стрижка;
- использование парфюма без резких запахов.

2. Внешний вид работника Банка – женщины:

- деловой;
- предпочтительны спокойные тона одежды. Цвета, повышающие деловой престиж. Яркие неестественные расцветки нежелательны;
- обувь: недопустима спортивная обувь, пляжная обувь. В зимний период необходима сменная обувь;
- причёска: стрижка или аккуратно уложенные, собранные волосы;
- макияж: сдержанный. Использование косметики неброских цветов. Запах парфюма должен быть едва заметен;
- маникюр: предпочтительно использовать лак неяркого цвета.

3. Внешний вид работника подразделений и дополнительных офисов, работающих непосредственно с клиентами:

- мужчины: костюм, рубашка, галстук, бэйдж;
- женщины: светлая (белая, голубая, бежевая) блузка, юбка, фирменный платок, бэйдж;
- причёска: стрижка, аккуратно собранные волосы;
- макияж: сдержанный. Использование косметики неброских цветов. Запах парфюма должен быть едва заметен;
- маникюр: использовать лак только неяркого цвета.