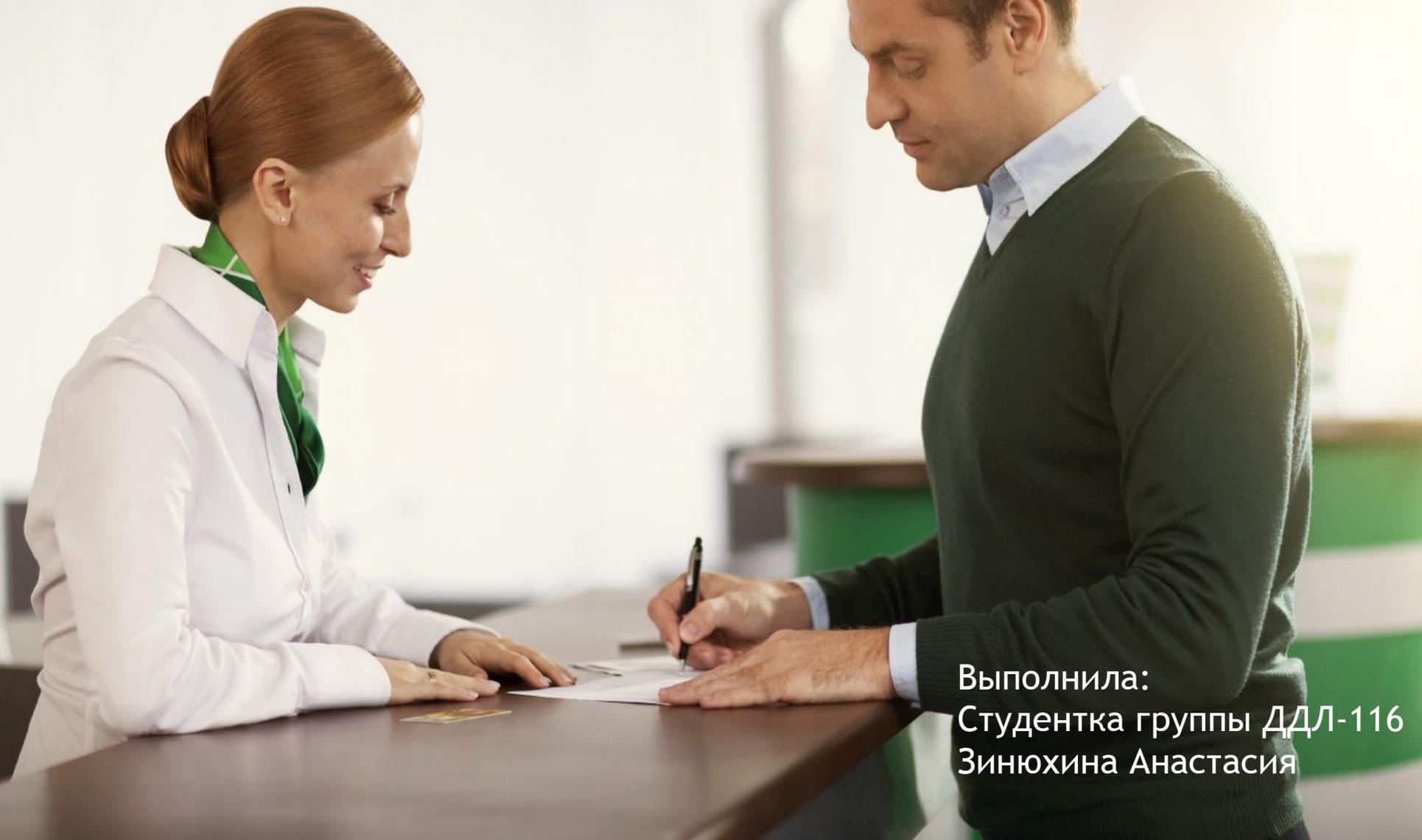


# Этика работника банка



Выполнила:  
Студентка группы ДДЛ-116  
Зинюхина Анастасия

# \* Принципы профессиональной этики работников банка

- \* Принципы профессиональной этики направлены на укрепление взаимного доверия участников рынка банковских услуг, выработки корпоративной культуры и корпоративных ценностей, а также на укрепление у персонала банка осознания персональной ответственности перед клиентами и деловыми партнёрами банка за выполнение своих должностных обязанностей.
- \* Принципы профессиональной этики разработаны в интересах клиентов на основе принципов и норм международного права, законодательства Российской Федерации, обычаев делового оборота, общепринятых нравственных норм. Выполнение принципов профессиональной этики служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надёжности банка. Банк несёт ответственность перед акционерами за результаты деятельности, перед клиентами- за качество предоставленных банковских услуг, перед деловыми партнёрами и контрагентами- за надлежащее выполнение своих обязательств.

# \* Отношения с клиентами, контрагентами, деловыми партнёрами, представителями органов власти строятся на принципах:

- \* 1. добросовестности
- \* 2. профессионализма
- \* 3. законности
- \* 4. взаимного доверия и уважения
- \* 5. приоритета интересов клиентов (без ущемления законных интересов банка)
- \* 6. сотрудничества
- \* 7. соблюдения коммерческой и банковской тайны (конфиденциальность)



## \* Принцип добросовестности

Работники, выполняя свои должностные обязанности, действуют добросовестно, то есть с той степенью честности, старательности и ответственности, которая требуется от них с учетом специфики банковской деятельности и практики делового оборота.

Работники в своей деятельности исходят из того, что необходимо совершать все разумные и законные действия, направленные на обеспечение и защиту прав и законных банка, клиентов, контрагентов, деловых партнеров. Работники банковской сферы, действуя в интересах клиентов, контрагентов, деловых партнеров:

1. оценивают с профессиональной точки зрения факты и обстоятельства, сложившиеся на финансовом рынке с целью предоставления клиентам и контрагентам необходимых разъяснений;
2. предоставляют клиентам, контрагентам, деловым партнерам необходимую информацию для объективной оценки возможных рисков при совершении сделок;
3. не используют неосведомленность или некомпетентность Клиента в интересах АО «ИК Банк» либо в личных интересах;
4. относятся ко всем клиентам, контрагентам, деловым партнерам непредвзято;
5. совершают все необходимые действия, направленные на предотвращение возможных конфликтов интересов;
6. не оказывают в любой форме давление на клиента, контрагента, делового партнера в целях совершения ими каких-либо действий вопреки собственным интересам.

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

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

## \* Принцип профессионализма работников



- \* Профессионализмом признается такое осуществление деятельности работниками банка, которое обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношениях с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, а также между собой, и эффективным применением и использованием ресурсов банка, соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.
- \* Необходимой составляющей профессионализма является компетентность, которая заключается в том, что для выполнения своих функций работники банка должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом. Организация обязана контролировать наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, в том числе соответствие квалификационным требованиям регулирующих органов.

## \* Принцип законности деятельности работников

- \* В процессе ведения профессиональной деятельности работники банка должны следовать требованиям, предъявляемым законами РФ, нормативными документами Банка России, внутренними документами банка, а также предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами данных требований.
- \* Работники банка должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству РФ, нормативным документам Банка России, внутренним документам организации.



## \* Принцип взаимного доверия и уважения работников

- \* Работники банковской сферы должны строить отношения со своими коллегами на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения.
- \* Работники банка при исполнении должностных обязанностей действуют самостоятельно, соблюдая действующее законодательство РФ, требования Банка России и внутренних документов организации.
- \* Руководители контролируют исполнение работниками их должностных обязанностей и имеют право давать обязательные для исполнения работниками распоряжения, не оказывая какого-либо давления на работников в корыстных или иных неэтичных целях.
- \* В случае возникновения каких-либо обстоятельств, препятствующих независимому осуществлению работником должностных обязанностей, последний должен сообщить об этом руководству организации.

**\* Принцип приоритета интересов клиентов, деловых партнеров, контрагентов перед иными интересами**



- \* Банк должен стремиться всегда удовлетворить потребности клиентов, контрагентов, деловых партнеров и неизменно уделяет им надлежащее внимание.
- \* Работники обязаны избегать любого возможного конфликта интересов. В случае если конфликт интересов неизбежен или в случае возникновения конфликта интересов, не должен допускать удовлетворения любого рода собственных интересов за счет ущемления прав и законных интересов клиентов, контрагентов.

## \* Принцип сотрудничества при исполнении должностных обязанностей

- \* Все работники должны иметь четко определенные функции и сферы ответственности, которые закреплены в должностных инструкциях.
- \* Работники банковской организации относятся друг к другу доброжелательно и уважительно, воздерживаются от необоснованной критики, публичного обсуждения деятельности друг друга, а также иных подобного рода действий, которые могут нанести ущерб или подорвать деловую репутацию соответствующего работника банка, а в конечном итоге, и репутацию банка в целом.



## \* Принцип сохранения тайны (конфиденциальность)

- \* Согласно законодательству РФ, нормативным документам Банка России, внутренним документам работники должны обеспечить конфиденциальность информации, определяемой как служебная информация и/или коммерческая, банковская тайна, полученной в процессе выполнения функциональных обязанностей.
- \* Каждый работник сферы банковских услуг должен быть надежен в сохранении конфиденциальных сведений, доверенных ему третьими лицами и организациями, обязан воздерживаться от любых действий, наносящих ущерб.
- \* Каждый работник дает обязательство о неразглашении информации об операциях, о счетах и вкладах клиентов, контрагентов, представителей органов власти, банка, а также иных сведений, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиента, контрагента, представителей органов власти, банка, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

**Спасибо за внимание!**

