



АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК
«ЧУВАШКРЕДИТПРОМБАНК»
(Публичное акционерное общество)

Генеральная лицензия ЦБ РФ № 1280

УТВЕРЖДЕНО:

Советом директоров

АКБ «ЧУВАШКРЕДИТПРОМБАНК» ПАО

Протокол № 03 от «13» марта 2017 года

К О Д Е К С

КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

АКЦИОНЕРНОГО КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

«ЧУВАШКРЕДИТПРОМБАНК»

(Публичное акционерное общество)

г. Чебоксары

2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения**
- 2. Структура корпоративного управления Банка**
- 3. Акционеры Банка**
- 4. Совет директоров Банка**
- 5. Исполнительные органы Банка**
- 6. Вознаграждение членов Совета директоров и исполнительных органов Банка**
- 7. Система управления рисками и внутреннего контроля**
- 8. Раскрытие информации о Банке**
- 9. Дивиденды**
- 10. Взаимоотношения с клиентами Банка**
- 11. Взаимоотношения с работниками Банка**
- 12. Урегулирование корпоративных конфликтов**
- 13. Заключительные положения**

1. Общие положения

АКЦИОНЕРНЫЙ КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «ЧУВАШКРЕДИТПРОМБАНК» (Публичное акционерное общество) (далее – Банк) является кредитной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и имеет Генеральную лицензию на осуществление банковских операций №1280, выданную Центральным банком Российской Федерации 30.01.2015 года. Банк является крупнейшим самостоятельным банком Чувашской Республики, объединяя в качестве акционеров государство - Чувашскую Республику, юридических и физических лиц.

Деятельность Банка сопряжена с высокой ответственностью перед его акционерами и клиентами, а также перед деловыми партнерами, работниками и обществом в целом.

Сознавая эту ответственность и признавая важность надлежащего корпоративного управления для успешного ведения бизнеса и для достижения взаимопонимания между всеми заинтересованными в деятельности Банка лицами, Банк принимает на себя обязательство следовать в своей деятельности изложенным в настоящем Кодексе корпоративного управления (далее – Кодекс) принципам и прилагает все разумные усилия для их соблюдения в своей повседневной деятельности.

Принципы корпоративного управления, изложенные в настоящем Кодексе, направлены на создание доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком, и призваны способствовать эффективной деятельности, увеличению стоимости активов, снижению рисков, поддержанию финансовой стабильности, инвестиционной привлекательности и прибыльности Банка.

Корпоративное управление в Банке основывается на следующих принципах:

- равное и справедливое отношение ко всем акционерам вне зависимости от доли участия в капитале и местонахождения при реализации ими права на участие в управлении Банком, предоставление возможности эффективной защиты их прав, проведение адекватной дивидендной политики;

- подотчетность Совета директоров акционерам, исполнительных органов – Совету директоров, работников – исполнительным органам Банка;

- четкое определение функций и компетенции органов управления Банка;

- своевременное раскрытие достоверной информации обо всех существенных фактах, касающихся функционирования Банка, в том числе о его финансовом положении, результатах деятельности, структуре собственности и управления, а также обеспечение свободного доступа заинтересованных лиц к информации;

- проведение политики, направленной на ограничение и разумное принятие рисков банковской деятельности;

- последовательность и целостность в реализации декларируемых задач, построение деятельности Банка на основе понятной и логичной концепции стратегического развития.

Банк, наряду с безусловным приоритетом соблюдения прав акционеров, считает не менее важным соблюдение прав клиентов Банка.

Настоящий Кодекс является сводом добровольно принимаемых на себя обязательств участников корпоративных отношений, включая акционеров, членов Совета директоров и исполнительных органов Банка и основан на уважении прав и законных интересов всех его участников.

Настоящий Кодекс разработан на основании Федерального закона «Об акционерных обществах», «Кодекса корпоративного управления», одобренного Советом директоров Банка России, а также базируется на принципах корпоративного управления, разработанных Организацией экономического сотрудничества и развития, и документах Базельского комитета по банковскому надзору.

2. Структура корпоративного управления Банка

2.1. Корпоративное управление Банка – это система взаимоотношений между акционерами, членами Совета директоров, органами контроля и исполнительными органами Банка, работниками, контрагентами, а также другими заинтересованными лицами. Эти отношения основаны на управлении и подотчетности, контроле и ответственности.

2.2. Высшим органом управления Банка является Общее собрание акционеров. Для осуществления общего руководства Банком Общее собрание акционеров избирает Совет директоров. Совет директоров в целях обеспечения оперативного управления Банком

(текущего руководства деятельностью Банка) избирает исполнительные органы управления Банка: Правление и Председателя Правления Банка.

2.3. Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Банка осуществляет Ревизионная комиссия, подотчетная непосредственно Общему собранию акционеров.

2.4. Задачи по проверке и оценке эффективности системы внутреннего контроля, оценки эффективности системы управления рисками, оценки корпоративного управления возложены на Службу внутреннего аудита. Служба внутреннего аудита подотчетна Совету директоров.

3. Акционеры Банка

3.1. Акционеры, являясь собственниками акций Банка, обладают совокупностью прав в отношении Банка, соблюдение и защиту которых обязаны обеспечить Совет директоров, Правление и Председатель Правления Банка.

3.2. Придавая особое значение должной регистрации и защите прав собственности на акции, Банк поручает регистрацию прав собственности, ведение и хранение реестра акционеров независимому регистратору, имеющему надлежащие технические средства, системы контроля и безупречную репутацию на рынке ценных бумаг. Право выбора и утверждения регистратора предоставлено Совету директоров.

3.3. Акционеры имеют право по своему усмотрению свободно и необременительно распоряжаться принадлежащими им акциями, совершать любые действия, не противоречащие закону и не нарушающие прав и законных интересов других лиц, в том числе отчуждать свои акции в собственность других лиц. В целях надлежащего соблюдения и защиты указанного права Банк предпринимает все необходимые для этого действия.

3.4. Акционеры имеют право на регулярное и своевременное получение информации о деятельности Банка в объеме, достаточном для принятия ими взвешенных и обоснованных решений о распоряжении акциями.

Банк в целях надлежащего соблюдения и защиты указанного права гарантирует выполнение установленных законодательством Российской Федерации требований о раскрытии информации, а также в целях более полного информирования о своей деятельности заинтересованных лиц будет раскрывать дополнительную информацию на добровольной основе.

3.5. Акционеры, владельцы голосующих акций, имеют право участвовать в управлении Банком путем принятия решений на Общих собраниях акционеров по вопросам, находящимся в их компетенции.

Банк в целях надлежащего соблюдения и защиты указанного права организует проведение Общего собрания акционеров таким образом, чтобы участие акционеров не было сопряжено для них с большими материальными и временными затратами, обеспечивая равное отношение ко всем акционерам.

3.6. Банк обязуется предоставлять акционерам информацию по вопросам повестки дня Общего собрания акционеров в объеме и в сроки, позволяющие акционерам принять обоснованные решения. При этом формулировки вопросов повестки дня Общего собрания носят четкий и недвусмысленный характер, а информация для акционеров по вопросам повестки дня предоставляется с достаточной степенью полноты и детализации, в том числе, в случае необходимости, представляется дополнительная информация и материалы.

3.7. При проведении выборов в Совет директоров и (или) Ревизионную комиссию, Банк предоставляет акционерам биографические сведения о кандидатах в Совет директоров Банка/Ревизионную комиссию, в том числе информацию о наличии (отсутствии) письменного согласия кандидатов на избрание в соответствующие органы управления.

3.8. Во избежание ошибок и злоупотреблений при регистрации участников собрания, а также при подведении итогов голосования функции счетной комиссии на Общих собраниях акционеров осуществляет независимая организация, имеющая предусмотренную законом лицензию и исполняющая обязанности по ведению реестра акционеров Банка.

3.9. Реализуя принцип подотчетности органов управления акционерам, а также в целях активизации участия акционеров в осуществлении контроля за финансово-хозяйственной деятельностью, Банк предпринимает меры для обеспечения присутствия на Общем собрании акционеров руководителей органов управления Банка, главного бухгалтера, членов Ревизионной комиссии, а также кандидатов в члены органов управления.

3.10. Поддерживая доверие акционеров к Банку, Банк устанавливает такой порядок проведения Общего собрания акционеров, который обеспечивает равное отношение ко всем

акционерам, а также позволяет акционерам получить полное представление о деятельности Банка.

3.11. Порядок подготовки, созыва и проведения Общего собрания акционеров Банка определяется законодательством Российской Федерации, Уставом Банка и Положением об Общем собрании акционеров Банка.

3.12. Акционеры имеют право на получение части чистой прибыли Банка в виде дивидендов.

Банк в целях надлежащего соблюдения и защиты указанного права обязуется выплачивать объявленные дивиденды в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Совет директоров вырабатывает рекомендации по размеру дивиденда и порядку его выплаты и представляет их Общему собранию акционеров на утверждение.

3.13 Акционеры имеют другие права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и Уставом Банка.

Банк обязуется обеспечить права владельцев акций при соблюдении владельцем установленного законодательством Российской Федерации порядка осуществления этих прав.

Банк в своей деятельности придерживается принципа недопустимости совершения действий, приводящих к искусственному перераспределению корпоративного контроля.

3.14. Акционеры Банка считают себя ответственными друг перед другом, перед Банком, иными заинтересованными лицами за долгосрочную стабильность и прибыльность Банка. В этой связи, акционеры не должны злоупотреблять предоставленными им правами. Не допустимы действия акционеров, осуществляемые исключительно с намерением причинить вред другим акционерам или Банку.

4. Совет директоров Банка

4.1. Совет директоров является органом управления Банка, избирается Общим собранием акционеров и подотчетен ему.

4.2. Совет директоров осознает свою ответственность перед Банком, акционерами, клиентами Банка и считает своей главной задачей добросовестное и компетентное исполнение обязанностей по управлению Банком, обеспечивающее устойчивое долгосрочное развитие Банка, сохранность и рост благосостояния акционеров, а также условия для реализации акционерами их прав.

4.3. Совет директоров в своих решениях исходит из необходимости действовать справедливо по отношению ко всем акционерам, и не может учитывать интересы только какой-либо одной группы акционеров. Он обеспечивает создание эффективной системы выявления и урегулирования потенциальных конфликтов интересов и обеспечивает ведение постоянного диалога с акционерами.

4.4. Совет директоров осуществляет стратегическое управление Банком и определяет приоритетные направления деятельности Банка, а также основные принципы и подходы к организации в Банке системы управления рисками и внутреннего контроля, финансовой устойчивости и корпоративного управления, реализует иные ключевые функции. Совет директоров осуществляет формирование исполнительных органов и осуществляет контроль за их деятельностью.

4.5. Совет директоров создает прозрачную систему оценки своей деятельности, формулирует требования к кандидатам в состав Совета директоров. Для того чтобы Совет директоров надлежащим образом выполнял свои обязанности и вносил реальный вклад в управление Банком, члены Совета директоров должны обладать высокой деловой репутацией, знаниями, навыками и опытом, необходимыми для принятия взвешенных решений по вопросам, относящимся к компетенции Совета директоров.

4.6. Совет директоров определяет приоритетные направления стратегии развития Банка, оценивает и утверждает ключевые показатели деятельности Банка. Совет директоров создает и поддерживает необходимые механизмы контроля деятельности Банка, включая текущий мониторинг и оценку результатов работы Банка, осуществляет контроль над созданием системы управления банковскими рисками в целях минимизации негативных последствий таких рисков.

4.7. Совет директоров обеспечивает контроль над финансово-хозяйственной деятельностью Банка. С этой целью Совет директоров способствует созданию эффективной системы внутреннего контроля, проводит систематическую оценку ее функционирования, а

также принимает меры, обеспечивающие оперативное выполнение исполнительными органами Банка рекомендаций и замечаний Службы внутреннего аудита, Службы внутреннего контроля, аудиторской организации, проводящей (проводившей) аудит, и надзорных органов.

4.8. Совет директоров играет ключевую роль в обеспечении прозрачности Банка, своевременности и полноты раскрытия Банком информации, необременительного доступа акционеров к документам Банка.

4.9. Члены Совета директоров Банка при осуществлении своих обязанностей должны учитывать интересы других лиц – клиентов, контрагентов и работников Банка, не должны разглашать и использовать в личных интересах или в интересах третьих лиц конфиденциальную информацию о Банке и инсайдерскую информацию. В соответствии с этим, члены Совета директоров должны принимать меры для защиты такой информации.

4.10. Совет директоров играет ключевую роль в предупреждении, выявлении и урегулировании внутренних конфликтов между органами управления, акционерами и работниками Банка. Члены Совета директоров обязаны воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между их интересами и интересами Банка, а в случае возникновения такого конфликта – раскрывать Совету директоров информацию об этом конфликте.

4.11. Совет директоров осуществляет контроль за практикой корпоративного управления в Банке, предполагающей проведение на регулярной основе анализа соответствия системы корпоративного управления и корпоративных ценностей в Банке целям и задачам, стоящим перед ним, а также масштабам его деятельности и принимаемым рискам. По результатам оценки практики корпоративного управления Совет директоров формулирует предложения, направленные на совершенствование такой практики, и, при необходимости, предложения по внесению соответствующих изменений в Устав и внутренние документы Банка.

4.12. Совет директоров возглавляется Председателем. Председатель Совета директоров обеспечивает эффективную организацию его деятельности и его взаимодействие с иными органами Банка, акционерами.

4.13. Для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, стоящих перед Банком, Совет директоров может создавать комитеты. Комитеты Совета директоров действуют на основании положений, утверждаемых Советом директоров Банка.

4.14. Порядок формирования Совета директоров Банка, его компетенция и организация его работы определены Уставом Банка, а также Положением о Совете директоров Банка, утверждаемым Общим собранием акционеров.

5. Исполнительные органы Банка

5.1. Для обеспечения оперативного управления Банком Совет директоров избирает исполнительные органы: коллегиальный исполнительный орган – Правление и единоличный исполнительный орган – Председателя Правления Банка.

5.2. Исполнительные органы подотчетны Совету директоров Банка и осуществляют свою деятельность в строгом соответствии с Уставом Банка и внутренними документами, утвержденными Общим собранием акционеров.

5.3. В целях обеспечения эффективного управления Банком исполнительные органы наделяются высокой степенью самостоятельности. Совет директоров и акционеры не могут необоснованно вмешиваться в повседневную деятельность исполнительных органов Банка, ограничивая их возможности оперативно решать вопросы текущей деятельности Банка с учетом меняющейся экономической ситуации.

5.4. Исполнительные органы Банка вырабатывают финансово-хозяйственную политику Банка, осуществляют исполнительно-распорядительные функции, в том числе координируют работу структурных подразделений Банка, включая филиалы и представительства Банка, принимают решения по вопросам деятельности Банка.

5.5. Исполнительные органы Банка осознают свою ответственность перед акционерами, клиентами Банка, и считают своей главной целью добросовестное и компетентное исполнение обязанностей по руководству текущей деятельностью Банка, обеспечивающему конкурентоспособность и прибыльность Банка. Исполнительные органы несут ответственность за своевременное и эффективное исполнение решений Совета директоров и Общего собрания акционеров Банка.

5.6. Правление при рассмотрении вопросов руководства текущей деятельностью Банка принимает решения по вопросам, отнесенным к его компетенции Уставом Банка. Правление

Банка вправе представить свои рекомендации по вопросу, отнесенному Уставом Банка к компетенции Председателя Правления.

5.7. Члены Правления должны соответствовать квалификационным требованиям, а также требованиям к деловой репутации, установленным федеральными законами и нормативными актами Банка России.

5.8. Члены Правления при осуществлении своей деятельности должны действовать в интересах Банка, осуществлять свои права и исполнять обязанности в отношении Банка добросовестно и разумно. Члены Правления обязаны воздерживаться от любых действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между интересами Правления Банка и интересами Банка, а в случае возникновения такого конфликта - обязаны проинформировать об этом Совет директоров Банка.

5.9. Порядок работы Правления определяется Положением о Правлении Банка, утверждаемым Общим собранием акционеров.

5.10. Председатель Правления возглавляет Правление и руководит его работой. Председатель Правления ответственен за организацию работы Правления по обеспечению эффективного функционирования Банка.

5.11. Председатель Правления отвечает перед акционерами и Советом директоров за реализацию стратегии развития Банка и финансовые результаты его деятельности. Председатель Правления обязан осуществлять руководство Банком таким образом, чтобы обеспечить прибыльность и инвестиционную привлекательность Банка.

5.12. Председатель Правления Банка должен обладать высокой деловой репутацией, руководствоваться наилучшими стандартами деловой этики, а также придерживаться принципов построения и развития долгосрочного, взаимовыгодного сотрудничества с клиентами и контрагентами Банка.

6. Вознаграждение членов Совета директоров и исполнительных органов Банка

6.1. Система оплаты труда Банка должна соответствовать характеру и масштабу совершаемых им операций, результатам его деятельности, уровню и сочетанию принимаемых рисков. Уровень выплачиваемого Банком вознаграждения должен быть достаточным для привлечения, мотивации и удержания лиц, обладающих необходимой для Банка компетенцией и квалификацией. Размер вознаграждения членов Правления Банка, а также иных работников должен зависеть от результатов деятельности Банка, Совет директоров определяет политику Банка в области материальной мотивации персонала.

6.2. По решению Общего собрания акционеров членам Совета директоров в период исполнения ими своих обязанностей могут выплачиваться вознаграждения и (или) компенсироваться расходы, связанные с исполнением ими функций членов Совета директоров. Общая сумма таких вознаграждений и компенсаций устанавливается решением Общего собрания акционеров.

6.3. При отсутствии в Банке чистой прибыли (прибыли к распределению) вознаграждение членам Совета директоров не выплачивается.

6.4. Сведения о размере вознаграждения, выплаченного членам Совета директоров, членам Правления включаются в годовой отчет Банка.

7. Система управления рисками и внутреннего контроля

7.1. В Банке создана и эффективно функционирует система управления рисками и внутреннего контроля.

Система управления рисками и внутреннего контроля позволяет Банку своевременно реагировать на возникающие риски и представляет собой совокупность организационных мер, методик, процедур, норм корпоративной культуры и действий, предпринимаемых Банком для достижения оптимального баланса между прибыльностью и рисками, для обеспечения финансовой устойчивости Банка, эффективного ведения хозяйственной деятельности, обеспечения сохранности активов, соблюдения законодательства Российской Федерации, Устава и внутренних документов Банка, своевременной подготовки достоверной отчетности.

7.2. Совет директоров определяет принципы и подходы к организации системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке.

Исполнительные органы обеспечивают создание и поддержание функционирования эффективной системы управления рисками и внутреннего контроля в Банке, отвечают за

выполнение решений Совета директоров в области организации системы управления рисками и внутреннего контроля.

7.3. В целях осуществления внутреннего контроля в Банке функционирует Служба внутреннего аудита - структурное подразделение Банка, созданное для осуществления содействия органам управления Банка, путем проведения в ходе внутренних аудиторских проверок независимой оценки качества и эффективности системы внутреннего контроля, системы управления рисками и корпоративного управления. Служба внутреннего аудита действует в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными актами Центрального банка Российской Федерации, на основании Устава Банка и Положения о Службе внутреннего аудита Банка.

7.4. В целях осуществления внутреннего контроля, содействия исполнительным органам Банка в обеспечении эффективного функционирования Банка в Банке функционирует Служба внутреннего контроля - структурное подразделение Банка, основной целью которого является выявление и мониторинг уровня регуляторного риска (риска возникновения у кредитной организации убытков из-за несоблюдения законодательства Российской Федерации, внутренних документов кредитной организации, а также в результате применения санкции и (или) иных мер воздействия со стороны надзорных органов), а также выработка рекомендаций, направленных на его контроль и минимизацию.

7.5. Для проверки и подтверждения достоверности годовой финансовой отчетности Банк, в соответствии с установленным внутренними документами порядке, привлекает на основе конкурсного отбора профессиональную аудиторскую организацию (внешнего аудитора). Банк формирует условия отбора таким образом, чтобы обеспечить привлечение высокопрофессиональной аудиторской организации, обладающей признанным авторитетом и значительным опытом проведения аудиторских проверок банков. Аудиторская организация утверждается Общим собранием акционеров.

8. Раскрытие информации о Банке

8.1. Раскрытие информации является необходимым условием эффективного корпоративного управления и одним из важнейших инструментов взаимодействия Банка с акционерами, вкладчиками и другими заинтересованными лицами, является основой доверия к деятельности Банка, способствует повышению инвестиционной привлекательности.

8.2. Основными принципами раскрытия информации о деятельности Банка являются регулярность и оперативность ее предоставления, доступность такой информации для всех заинтересованных лиц, достоверность и полнота ее содержания, поддержание разумного баланса между открытостью Банка и соблюдением его коммерческих интересов и интересов клиентов Банка. При этом, в своей деятельности Банк исключает возможность предоставления недостоверной и искаженной информации о своем финансовом положении и деятельности, и предпринимает все усилия по обеспечению безопасности и защиты информации по операциям своих клиентов.

8.3. Банк обеспечивает своевременное и точное раскрытие информации по всем существенным вопросам деятельности Банка путем выполнения установленных законодательством Российской Федерации требований, а также раскрывая дополнительную информацию. Банк использует такие каналы распространения информации, которые обеспечивают свободный и необременительный доступ заинтересованных лиц к раскрываемой информации. Доступ к информации предоставляется на безвозмездной основе и не требует выполнения специальных процедур (получение паролей, регистрации или иных технических ограничений) для ознакомления с ней.

8.4. Банк не уклоняется от раскрытия негативной информации о себе, если такая информация является существенной для акционеров или потенциальных инвесторов.

8.5. Банк ежегодно представляет акционерам годовой отчет. Годовой отчет, являясь одним из наиболее важных инструментов информационного взаимодействия с акционерами и другими заинтересованными сторонами, должен содержать информацию, позволяющую оценить итоги деятельности Банка за год. Состав информации, раскрываемой в годовом отчете, определяется Советом директоров с учетом действующего законодательства Российской Федерации.

9. Дивиденды

9.1. Совет директоров Банка утверждает Положение о дивидендной политике, имеющей целью установить прозрачный и понятный акционерам механизм определения размера дивидендов, предоставить достаточную информацию для формирования точного представления о наличии условий для выплаты дивидендов и порядке их выплаты, обеспечить порядок выплаты дивидендов, не сопряженный с неоправданными сложностями при их получении, определить меры ответственности, применяемые к Банку в случае неполной или несвоевременной выплаты объявленных дивидендов.

9.2. Акционеры Банка, Совет директоров при принятии решения о размере выплачиваемых дивидендов и его соотношении с чистой прибылью Банка руководствуются приоритетами долгосрочного развития Банка, необходимостью постоянного увеличения капитала Банка и выполнения задач перспективного развития Банка. Решение о выплате дивидендов не должно вести к формированию ложных представлений о деятельности Банка, должно быть основано на реальном финансовом состоянии Банка, и в конечном итоге должно вести к увеличению стоимости активов и росту капитализации Банка, а значит увеличению благосостояния акционеров.

9.3. Акционеры должны проявлять надлежащую заботу и своевременно информировать номинального держателя или регистратора об изменении своих реквизитов для целей выплаты дивидендов.

10. Взаимоотношения с клиентами Банка

10.1. Банк стремится к наивысшим стандартам обслуживания клиентов, защищая при этом интересы каждого из них.

10.2. Банк декларирует и соблюдает принципы честной конкуренции, активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.

10.3. Банк в отношениях с клиентами считает обязательными для себя следующие нормы:

10.3.1. При оказании банковских услуг:

- действовать в своей работе с клиентом уважительно, честно и открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- осуществлять на высоком качественном уровне банковские операции и сделки, предусмотренные лицензиями, выданными Банку в установленном законодательством Российской Федерации порядке;
- гарантировать соответствие предоставляемых услуг законодательству Российской Федерации и правовым актам Банка России;
- обеспечивать качественное обслуживание;
- взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему и сложности, с учетом цен на аналогичные услуги, установившихся на банковском рынке.

10.3.2. При обмене информацией:

- предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе материалы о деятельности Банка, предоставление которых предусмотрено законодательством Российской Федерации и правовыми актами Банка России;
- информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых Банком, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе Банка, затрагивающих интересы клиента, и другим вопросам, возникающим у клиентов, при условии, что данная информация не отнесена к банковской, служебной и/или коммерческой тайне;
- обеспечивать безопасность и защиту клиентской информации;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- сохранять тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиенте, раскрывать эту информацию только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.3.3. При рассмотрении жалоб и удовлетворении претензий:

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

11. Взаимоотношения с работниками Банка

11.1. Укрепление и развитие кадрового потенциала, организацию эффективной командной работы Банк рассматривает как одну из основ своего долговременного, устойчивого развития. Совершенствование корпоративной культуры в Банке направлено на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению миссии Банка, стратегических задач, стоящих перед ним.

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

11.3. Банк стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки.

11.4. Банк рассматривает систему оплаты труда и выплаты вознаграждений как один из основных элементов мотивации работников на достижение высоких результатов работы и стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в отрасли и адекватный конечному результату труда.

11.5. Осознавая свою ответственность перед персоналом, Банк уделяет постоянное внимание вопросам охраны здоровья работников и безопасности их труда. При приеме на работу исключена возможность дискриминации по политическим, религиозным, национальным и другим, не имеющим отношения к профессиональным качествам, мотивам.

11.6. Банк строит свои взаимоотношения с работниками на основе взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников в соответствии с действующим трудовым законодательством Российской Федерации.

12. Урегулирование корпоративных конфликтов

12.1. Одним из действенных механизмов соблюдения и охраны прав акционеров, а также защиты имущественных интересов и деловой репутации Банка является предупреждение и урегулирование любых разногласий или споров между Банком и его акционерами, противоречий между предпринимательскими и иными интересами Банка и интересами его акционеров (конфликт интересов).

12.2. Банк признает, что эффективность работы по предупреждению и урегулированию корпоративных конфликтов предполагает максимально полное и скорейшее выявление таких конфликтов, а также четкую координацию действий всех органов Банка по их урегулированию.

12.3. Банк посредством своевременного рассмотрения жалоб и предложений акционеров, имеющих претензии к Банку, будет стремиться урегулировать все спорные вопросы в досудебном порядке.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента его утверждения Советом директоров Банка.

13.2. Настоящий Кодекс может быть изменен или дополнен по решению Совета директоров Банка.

13.3. Если в результате изменения законодательства и нормативных актов Российской Федерации, Устава Банка отдельные статьи настоящего Кодекса вступают в противоречие с ними, эти статьи утрачивают силу.

**Председатель Совета директоров
АКБ «ЧУВАШКРЕДИТПРОМБАНК» ПАО**

Н.С. Федотова