

**КОДЕКС  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ  
общества с ограниченной ответственностью  
коммерческий банк «Геобанк»  
(КБ «Геобанк» (ООО))**

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2.	ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
3.	СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКАМИ БАНКА .....	4
4.	СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ.....	4
5.	ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ .....	5
6.	БАНК КАК РАБОТОДАТЕЛЬ .....	6
7.	СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА («ДРЕСС-КОД») РАБОТНИКОВ БАНКА .....	7
8.	ТРЕБОВАНИЕ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ РАБОТНИКА.....	7
9.	ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ОБЩЕНИЯ .....	7
10.	ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ .....	8
11.	ПОДАРКИ И УСЛУГИ.....	9
12.	КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ .....	9
13.	ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ.....	9
14.	ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ (ОТМЫВАНИЮ) ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, И ФИНАСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА .....	10
15.	ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ .....	10
16.	РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ .....	11
17.	ВЫСОКАЯ РЕПУТАЦИЯ И НАДЕЖНОСТЬ.....	11
18.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА.....	12
19.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	12
	<b>ПРИЛОЖЕНИЕ №1 .....</b>	<b>13</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. «Кодекс профессиональной этики КБ «Геобанк» (ООО) (далее по тексту – Кодекс) отражает принятые в КБ «Геобанк» (ООО) (далее по тексту-Банк) стандарты профессиональной деятельности; правила корпоративного поведения работников, направленные на поддержание этических стандартов, качества обслуживания и удобства для Клиентов и партнеров; ценности, гарантирующие честное и справедливое отношение к работникам Банка, клиентам и партнерам.
- 1.2. Целью введения в действие Кодекса является внедрение в повседневную практику деятельности Банка принципов профессиональной этики, правил корпоративного поведения, направленных на успешное осуществление основной деятельности, повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности развития Банка и для поддержания и укрепления репутации Банка.
- 1.3. Настоящий Кодекс, содержит общеобязательные правила и нормы поведения, распространяющиеся на всех работников Банка, независимо от уровня занимаемой ими должности, в том числе на членов Правления.
- 1.4. Все документы Банка, в том числе оформляющие отношения с Клиентами, деловыми партнерами, государственными и муниципальными органами власти, конкурентами и работниками Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

## 2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Банк** – Общество с ограниченной ответственностью коммерческий банк «Геобанк»;
- **Конфиденциальная информация** - сведения, составляющие коммерческую тайну, персональные данные и банковскую тайну, а также иная информация, не являющаяся общедоступной, или информация, предоставленная внешним источником (таким как клиент Банка или иная третья сторона) на условиях, что данная информация должна храниться в тайне и использоваться исключительно в целях, для которых она предоставлена. Конфиденциальная информация может существовать в любой форме (письменной, устной, электронной и др.);
- **Конфликт –интересов** - ситуация, при которой личная заинтересованность работника влияет или может повлиять на объективное и беспристрастное выполнение им должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью работника и законными интересами Банка, способное причинить вред законным интересам Банка.
- **Подарок** - любая ценность в материальной или нематериальной форме, за которую отсутствует обязанность платить обычную цену, в том числе денежные средства, ценные бумаги и иное имущество, выгоды и услуги имущественного характера (работы, услуги, оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, благотворительные вклады, пожертвование и прочее), полученная или переданная в связи с работой в Банке.

- **ВНД Банка**- Внутренние нормативные документы, действующие в Банке.

### **3. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКАМИ БАНКА**

#### 3.1. Работник Банка обязуется:

- соблюдать требования законодательства РФ. В случае нарушения требований законодательства в процессе деятельности, незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю;
- ознакомиться с положениями Кодекса и руководствоваться ими в ежедневной работе, избегать ненадлежащего поведения;
- знать и соблюдать положения ВНД Банка, необходимых для осуществления трудовой деятельности;
- с уважением относиться к коллегам по работе, оказывать им поддержку;
- выполнять должностные обязанности качественно и в срок, стремиться к поиску оптимального решения, нести ответственность за результат своей работы;
- признавать свои ошибки, сообщать о них руководителям и коллегам в целях минимизации возможных негативных последствий;
- содействовать при проведении Банком расследований по фактам возможных нарушений.

### **4. СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ РУКОВОДИТЕЛЯМИ**

4.1. На руководителей Банка возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание культуры корпоративного поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

#### 4.2. Руководители Банка обязуются:

- на личном примере показывать приверженность принципам деловой и профессиональной этики;
- обеспечивать ознакомление с положениями ВНД Банка подчиненных работников;
- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
- не давать работникам поручений, нарушающих требования законодательства РФ, Кодекса, ВНД Банка или иных принципов деловой и профессиональной этики;
- принимать меры по устранению нарушений этических принципов, а также принимать необходимые меры воздействия к работникам, нарушающим установленные в Банке этические нормы.

## 5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

- 5.1. Банк стремится к установлению долгосрочных партнерских отношений с каждым Клиентом.
- 5.2. Банк исключает дискриминацию Клиентов по политическим, религиозным, национальным, возрастным или половым признакам.
- 5.3. Банк предлагает широкий спектр банковских продуктов и услуг, добросовестно выполняет взятые на себя обязательства.
- 5.4. Банк стремится к обеспечению высокого качества обслуживания Клиентов, соответствующего международным стандартам.
- 5.5. Банк гарантирует конфиденциальность информации о своих Клиентах. Эта информация может использоваться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ и ВНД Банка.
- 5.6. Работники Банка при обслуживании Клиентов обязаны соблюдать следующие принципы:
  - **Принцип ориентации на Клиента.** Ориентация на нужды и запросы Клиента, и оперативное реагирование на них, в том числе информирование руководителей структурных подразделений Банка о необходимости разработки новых услуг для Клиента.
  - **Принцип добросовестности.** Обслуживать Клиентов профессионально и добросовестно, в соответствии с законодательством РФ, обеспечивая выполнение поручений Клиента.
  - **Принцип индивидуальности обслуживания.** Индивидуально подходить к каждому Клиенту, проявлять особое уважение к людям старшего возраста, дорожить временем Клиентов, но поддерживать разговор, если Клиент к этому расположен, не отнимая время других Клиентов.
  - **Принцип содействия Клиенту.** Своевременное и полное информирование Клиента о предлагаемых Банком продуктах и/или услугах, об их изменениях. Представление Клиенту информации о возможных вариантах обслуживания (профессиональное консультирование). Обеспечение полноты и доступности информации для Клиента в объеме и составе, определяемом Банком для обслуживания Клиента, с учетом интересов Банка.
  - **Принцип качества.** Ответственность перед Клиентом за качество предоставляемых услуг. Скорость и точность операций.
  - **Принцип современных технологий.** Освоение новых технологий для расширения качества предоставляемых услуг, прохождение обучения для работы с новыми программными средствами.
  - **Принцип информированности.** Повышение уровня знаний о деятельности Банка и предоставляемых им продуктам и/или услугах. Предоставление полной, необходимой и своевременной информации Клиенту, её доступность и адаптированность для восприятия Клиента.
  - **Принцип конфиденциальности.** Гарантия сохранности банковской тайны, конфиденциальной информации, коммерческой тайны. Соблюдение условий, обеспечивающих реализацию данного принципа.
  - **Принцип профессионализма.** Постоянное повышение своего профессионального уровня и компетенции, помощь и наставничество менее опытным работникам. Конструктивные подходы к

решению конфликтных ситуаций.

- **Принцип командности.** Сотрудничество и взаимопомощь между работниками подразделений при выполнении поставленных задач.
- **Принцип рационального использования времени.** Оптимизация планирования рабочего времени, в том числе с помощью компьютерных программ.
- **Принцип деловой этики.** Знание и соблюдение норм делового этикета. Точность и обязательность, соблюдение предварительных договоренностей и обещаний.

## 6. БАНК КАК РАБОТОДАТЕЛЬ

- 6.1. Банк ценит и уважает своих работников. Работники - главное достояние Банка.
- 6.2. Банк строит свои отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, уважения и исполнения обязательств.
- 6.3. Банк неукоснительно соблюдает действующее трудовое законодательство РФ, выступает за разумный баланс между работой и личной жизнью работников.
- 6.4. Банк гарантирует работникам достойную оплату труда и обеспечение соответствия системы оплаты труда характеру и масштабу совершаемых Банком операций, результатам его деятельности, уровню и сочетанию принимаемых рисков.
- 6.5. Банк гарантирует равные возможности для развития карьеры в соответствии с результатами оценки личной эффективности.
- 6.6. Банк следует принципу исключения дискриминации по идеологическим, религиозным, личностным и физиологическим различиям работников. Индивидуальные особенности человека, не оказывающие негативного влияния на качество выполняемой им работы, не могут быть основанием для каких-либо ограничений в отношении работника.
- 6.7. Банк поддерживает баланс между личными интересами работников и интересами Банка: поощряет профессиональное и личностное развитие.
- 6.8. Банк создает условия, позволяющие каждому работнику реализовать свои творческие, профессиональные способности, получить возможность повышения уровня профессиональных знаний, иметь перспективу карьерного роста.
- 6.9. Банк стремится к тому, чтобы каждый работник проявлял уважительное отношение к традициям и истории Банка, искренне гордился тем, что он работает в КБ «Геобанк» (ООО).
- 6.10. Банк ценит в своих работниках честность, порядочность, профессионализм, организованность, внутреннюю культуру и самодисциплину, умение работать в команде на результат.
- 6.11. Банк приветствует развитие работниками следующих качеств:
  - нацеленность на результат;
  - ориентация на клиента;
  - соблюдение корпоративных правил;

- инновационность;
- профессионализм;
- умение работать в команде.

## **7. СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА («ДРЕСС-КОД») РАБОТНИКОВ БАНКА**

- 7.1. Коллектив Банка - это уверенные в себе работники, стремящиеся к успеху, внешний вид которых должен соответствовать этим качествам.
- 7.2. Внешний вид работника должен не вредить имиджу Банка и не создавать неудобств для самого работника.
- 7.3. Для работников, которые заняты непосредственным обслуживанием Клиентов Банка, обязателен деловой стиль одежды

## **8. ТРЕБОВАНИЕ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ РАБОТНИКА**

- 8.1. Необходимо содержать рабочее место в чистоте. Недопустима пыль, грязь, разбросанные документы, папки.
- 8.2. Запрещается на рабочих местах прием пищи, допускается «кофе-брейк» (чай/кофе, вода, печенье, конфетки).
- 8.3. Поверхность стола должна быть освобождена от бумаг, с которыми работник в данный момент не работает.
- 8.4. Рабочие папки должны быть размещены на полках и организован удобный доступ к ним.
- 8.5. На рабочем месте недопустимы посторонние предметы, не относящиеся к деятельности Банка.
- 8.6. Недопустимо в рабочее время появление на рабочем месте или в операционном зале с кухонной утварью.
- 8.7. Организация обедов должна происходить только в обеденный перерыв. В не обеденное время допускается чашка чая/кофе или стакан воды.
- 8.8. Запрещается жевать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с Клиентами.
- 8.9. Исключается принятие алкоголя в рабочее время, а также курение на рабочем месте.
- 8.10. В операционном зале и других помещениях, где происходит обслуживание Клиентов (так называемой «Клиентской зоне»), запрещается использование музыки.

## **9. ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ОБЩЕНИЯ**

- 9.1. При использовании корпоративной электронной почты (далее – корпоративная электронная почта или электронная почта) работники Банка обязаны соблюдать правила делового общения.

- 9.2. Использование электронной почты Банка допускается исключительно в целях производственной необходимости.
- 9.3. Банк оставляет за собой право на мониторинг, просмотр с целью инспектирования, и сохранения любой информации, передаваемой по средствам электронной почты.
- 9.4. Информация или сообщения, предназначенные для внутреннего использования, распространяются только по каналам корпоративной электронной почты.
- 9.5. Все работники Банка несут ответственность при отправке информации, документов, сообщений посредством корпоративной электронной почты третьим лицам, поскольку подобная информация может быть принята за официальную позицию Банка.
- 9.6. Работники Банка обязаны использовать деловой стиль письма, а также соблюдать требования о конфиденциальности при обмене корреспонденцией по электронной почте.
- 9.7. Основные требования к правилам электронного общения отражены в *Приложении №1* к Кодексу.

## **10. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ**

- 10.1. На рабочем месте нежелательно обсуждать какие-либо проблемы, не связанные с работой, чтобы не отвлекать и не мешать другим.
- 10.2. Не допустимы громкие высказывания, хлопанье дверью, поскольку все это создает в коллективе нервную обстановку.
- 10.3. Не следует вести длительные телефонные разговоры на личные темы. Если необходим звонок в личных целях, то сделать это нужно по возможности быстро, не привлекая к себе внимания окружающих.
- 10.4. Женщинам необходимо избегать заниматься на рабочем месте макияжем, маникюром и т.п.
- 10.5. Возникшие недоразумения с коллегой по работе, необходимо по возможности, обсуждать наедине.
- 10.6. Не рекомендуется держать руки в карманах во время разговора.
- 10.7. Необходимо соблюдать вежливое отношение к коллегам.
- 10.8. Не следует обсуждать одежду работников, тем более говорить человеку о его одежде пренебрежительно.
- 10.9. Во избежание кривотолков и подрыва авторитета руководитель не должен покровительствовать кому - либо из работников, проявлять откровенные симпатии. Его отношение в рабочее время должно быть равным, одинаковым ко всем. Критерием могут быть только результаты работы.
- 10.10. По отношению к руководителю работнику следует соблюдать определенные правила субординации. Обращаться к руководителю на «Вы», если даже руководитель моложе, не демонстрировать приятельские отношения. Добросовестно и своевременно выполнять поручения, приказы, просьбы, связанные с трудовой деятельностью.



## 11. ПОДАРКИ И УСЛУГИ

- 11.1. Банк приветствует развитие партнерских отношений с Клиентами, контрагентами и допускает обмен корпоративными подарками, соответствующими деловой практике.
- 11.2. Работники обязаны помнить, что обмен корпоративными подарками и приглашениями на представительские мероприятия ни при каких обстоятельствах не должны наносить ущерб деловой репутации Банка.
- 11.3. Корпоративные подарки не должны приводить к осуществлению работниками Банка неправомерных действий или не создавать впечатления осуществления неправомерных действий.
- 11.4. Работники должны помнить, что внутренние политики Клиентов и партнеров могут не предполагать принятие подарков и даже полностью запрещать их принятие и дарение.
- 11.5. Работникам Банка не разрешается принимать от любых третьих лиц подарки и услуги:
- за совершение каких-либо действий (бездействия), связанных с работой в Банке;
  - в виде денежных средств или денежных эквивалентов;
  - в отсутствие общепринятого повода для подарка/услуги.

## 12. КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

- 12.1. Работники не должны допускать, чтобы их личная заинтересованность, предвзятость, и другие лица влияли на объективность их профессионального суждения.
- 12.2. Работникам следует избегать ситуаций, когда их личные интересы противоречат интересам Клиентов, Банка и при которых может возникнуть конфликт интересов.
- 12.3. Работники обязаны предотвращать, избегать конфликт интересов и раскрывать информацию о наличии конфликта интересов.
- 12.4. Принятие самостоятельных решений и самостоятельных действий для работника, который оказался в ситуации конфликта интересов не допускается.
- 12.5. При появлении потенциальной возможности возникновения конфликта интересов, работник обязан незамедлительно проинформировать об этом своего непосредственного руководителя и/или руководителя подразделения, осуществляющего внутренний контроль, для предоставления необходимых консультаций относительно дальнейших действий в данной ситуации.

## 13. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

- 13.1. Банк в своей деятельности придерживается принципа непринятия коррупции в любых формах и проявлениях и считает своим долгом содействовать повышению уровня антикоррупционной культуры в обществе.

- 13.2. Работникам Банка в любых обстоятельствах запрещено, в том числе, прямо или косвенно, лично или через третьих лиц давать взятки, получать взятки, злоупотреблять полномочиями, незаконно использовать свое должностное положение в целях получения выгоды.
- 13.3. Для поддержания деловой репутации Банка, каждый работник Банка в своей трудовой деятельности обязан прилагать разумные усилия для минимизации риска установления деловых отношений с контрагентами, которые были или могут быть вовлечены в коррупционную деятельность.

#### **14. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ ЛЕГАЛИЗАЦИИ (ОТМЫВАНИЮ) ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, И ФИНАСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА**

- 14.1. Работники обязаны неукоснительно соблюдать требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма.
- 14.2. Банк применяет все возможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только с надежными Клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

#### **15. ВНУТРЕННИЙ КОНТРОЛЬ**

- 15.1. Эффективная система внутреннего контроля является важнейшим компонентом управления Банком и основой для обеспечения безопасности и устойчивости банковских операций. Поэтому все работники Банка должны осознавать, понимать свою роль в процессе внутреннего контроля и принимать полноценное участие в этом процессе в соответствии с требованиями ВНД Банка.
- 15.2. В Банке приветствуется добровольная помощь со стороны работников в создании и развитии системы внутреннего контроля. Деятельность по осуществлению контроля должна быть составной частью повседневной деятельности Банка.
- 15.3. Необходимо, чтобы существенные риски, которые могут оказать отрицательное влияние на достижение целей Банка, выявлялись и оценивались на постоянной основе. Все работники Банка обязаны принимать участие в процессе оценки банковских рисков, выявлять и оценивать внутренние и внешние факторы, которые могут оказать отрицательное влияние на достижение системой внутреннего контроля производственных, финансовых, информационных и комплаенс-целей, а также предпринимать все возможные меры в рамках своей компетенции для минимизации рисков в деятельности Банка.

## 16. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

- 16.1. Банк обеспечивает раскрытие информации о своей деятельности в соответствии с законодательством РФ на основе принципов достоверности, регулярности, оперативности ее предоставления.
- 16.2. Объем информации, предоставляемый Клиентам, деловым партнерам, определяется характером предоставляемых им услуг в соответствии с законодательством РФ, настоящим Кодексом и ВНД Банка.
- 16.3. Информация Клиентах, деловых партнерах их деятельности, включая информацию о том, что они – Клиенты Банка, является конфиденциальной и не подлежит раскрытию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ или, когда раскрытие информации происходит с согласия Клиента, делового партнера и не противоречит условиям взаимоотношений.
- 16.4. Работник Банка предоставляет информацию о деятельности Банка представителям средств массовой информации только по согласованию с руководством Банка.
- 16.5. Работники несут персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации о Банке в публично доступных ресурсах, в том числе в сети Интернет.
- 16.6. Работники, переходящие на другое место работы, обязаны сохранять режим конфиденциальности в соответствии с ранее данными ими письменными обязательствами.
- 16.7. Банк не требует от своих работников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других компаниях (организациях).

## 17. ВЫСОКАЯ РЕПУТАЦИЯ И НАДЕЖНОСТЬ

- 17.1. Банк дорожит своей репутацией, укрепляет ее, обеспечивая выполнение всех обязательств в отношениях с Клиентами, работниками, партнерами и участниками Банка.
- 17.2. Банк декларирует свою приверженность принципам честной конкуренции и противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем.
- 17.3. Банк несет ответственность за корректность и достоверность своих маркетинговых и рекламных акций.
- 17.4. Банк строит отношения со своими конкурентами на принципах честности и взаимного уважения.
- 17.5. Деловая репутация Банка характеризуется надежностью, стабильностью и успехом.
- 17.6. Надежность — основа репутации Банка, которая привлекает Клиентов.
- 17.7. Устойчивость Банка, его доходность и эффективность управления - ориентиры для наших Клиентов, партнеров и участников Банка.

## **18. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ КОДЕКСА**

- 18.1. Каждый работник Банка несет ответственность за строгое выполнение положений настоящего Кодекса.
- 18.2. Действия, а также бездействие работников Банка, намеренно или ненамеренно не придерживающихся Кодекса, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащими репутацию Банка и являются основанием для применения мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

## **19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 19.1. Каждый работник должен ознакомиться с Кодексом и руководствоваться положениями Кодекса при выполнении своих должностных обязанностей.
- 19.2. Настоящий Кодекс распространяется на все структурные подразделения Банка, включая его филиалы и внутренние структурные подразделения.
- 19.3. Настоящий Кодекс, изменения и дополнения к нему утверждаются Советом директоров, вводится в действие Приказом Председателя Правления.

## **ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРАВИЛАМ ЭЛЕКТРОННОГО ОБЩЕНИЯ**

1. Использовать деловую лексику. Применение ненормативных, грубых и жаргонных выражений категорически запрещается;
2. Работник обязан отвечать на полученное сообщение в разумный срок (срок ответа не должен превышать 8 часов для обычного письма и не более 2-х часов для писем с пометкой «*срочно/важно*»). Сообщать адресату, если ответ требует времени для подготовки. При отсутствии на рабочем месте использовать сервис «Автоответ» («*Outlook*» / «*Файл*» / «*Автоответы*»);
3. Работник вправе удалить сообщение и считать его не полученным, в случае получения сообщения в котором отсутствует приветствие и/или электронная подпись отправителя сообщения, предусмотренная п.13 настоящего приложения. Ответственность за последствия непринятия такого сообщения лежит на отправителе сообщения.
4. При ответе рекомендуется использовать функцию «*Ответить*» или «*Ответить всем*», если в переписке участвует несколько заинтересованных лиц;
5. При отправке нового сообщения обязательно указывать тему;
6. В поле «*Кому*» указывать только того, кто является главным адресатом сообщения. В поле «*Копия*» указывать только тех, кого затрагивает или может затронуть информация;
7. Вовлекать в переписку руководителей только в случае оправданной необходимости, помня об их высокой занятости и о том, что они ведут переписку не только с вами;
8. Обязательно использовать вежливое обращение по имени к лицу, которому направлено электронное сообщение. При отправке сообщения за пределы Банка, указывать имя и отчество, если необходимо (всегда – при обращении к государственным и муниципальным служащим и руководителям, заместителям руководителей организаций и подразделений организаций);
9. Соблюдать верхний и нижний регистры при наборе текста. Не писать исключительно прописными буквами;
10. Избегать использования без смысловой необходимости цветов, графики и нестандартного фона, которые увеличивают размер сообщения;
11. Избегать использования без необходимости пометок «*Срочно*» и «*Важно*»;
12. При отправке сообщения использовать автоматическую подпись («*Outlook*» / «*Файл*» / «*Параметры*» / «*Почта*» / «*Подписи*»);
13. В Банке предусмотрен единый формат электронной подписи, оформленный черным шрифтом «Times New Roman» размером №10 содержащий следующую информацию о работнике:
  - Имя.
  - Фамилию.

- Должность.
  - Подразделение.
  - Электронный адрес.
  - Рабочий телефон.
14. Сообщение размером более шести абзацев предпочтительно оформлять как отдельно вложенный документ к письму (вложение). Документ вложения должен быть отформатирован таким образом, чтобы получателю его было легко прочесть. Вложению должно быть присвоено название, соответствующее его назначению. При отправке вложения необходимо дать краткие инструкции и четкие комментарии;
15. Работник обязан использовать средства архивирования (сжатия) при передаче вложенных файлов; в случае необходимости передачи сообщений размером более 6 мегабайт необходимо сжать и/или разбить вложения на 2 или более частей с помощью архиватора и отправить отдельными письмами.
16. Работник должен учитывать, что при переадресации сообщения с вложенными файлами, вложения также автоматически переадресуются;
17. В случае получения спама или сообщений с вложениями от неизвестного адресата, Работник обязан, не открывая, немедленно переслать данное сообщение в Службу информационной безопасности Банка. Работник несет ответственность за неисполнение данного требования;
18. При написании сообщений необходимо использовать деловой стиль общения:
- Приветствие: «Добрый день».
  - Обращение: «Уважаемый \_\_\_\_\_»