

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКА АКБ «TENGE BANK»

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Кодекс корпоративной этики разработан на основании Положения «О корпоративном управлении в коммерческих банках» (рег.№943 от 05 июля 2000 года), «Кодекса профессиональной этики банковского сотрудника», утвержденного решением Совета Ассоциации банков Узбекистана (рег. №8 от 25 декабря 2007 года), Положения «О требованиях, предъявляемых Центральным Банком к внутренним нормативным актам коммерческих банков» (рег. №916 от 05 апреля 2000 года), Устава и иных внутренних документов АКБ «Tenge Bank», (далее – Банк).

2. Целью настоящего Кодекса является:

1) закрепление миссии, ценностей, принципов и норм деловой этики и поведения, которыми руководствуются должностные лица и работники Банка в своей деятельности;

2) развитие единой корпоративной культуры, основанной на высоких этических стандартах, поддержание в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

3) повышение и сохранение доверия к Банку со стороны его акционера, клиентов, деловых партнёров, органов государственной власти, общественности и иных заинтересованных лиц, укрепление репутации открытого и честного участника финансового рынка;

4) содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами;

5) предотвращение нарушений норм действующего законодательства Республики Узбекистан работниками Банка.

3. Объектом регулирования настоящего Кодекса является профессиональное поведение должностных лиц и работников Банка при исполнении ими служебных обязанностей, во взаимоотношениях между собой, с акционером, клиентами, деловыми партнерами, органами государственной власти, общественностью и иными заинтересованными лицами, вступающими в отношения с Банком.

4. Положения настоящего Кодекса распространяются на должностные лица и всех работников Банка вне зависимости от занимаемой должности.

ГЛАВА 2. МИССИЯ И ЦЕННОСТИ.

5. Миссией АКБ «Tenge Bank» является предоставление в Республике Узбекистане услуг для самых перспективных отраслей финансового рынка на уровне международных стандартов, обеспечивая тем самым сохранность, эффективное размещение и преумножение средств клиентов и акционера.

6. Ценностями являются:

Клиентоориентированность: Добросовестное, своевременное и на наилучших условиях осуществление всех операций по обслуживанию клиентов, стремление к постоянному самосовершенствованию и новаторству, постоянный поиск лучших средств и возможностей для наиболее эффективной работы банка. Банк развивает партнерство во всех сферах деятельности, базируясь на принципах морали, доверия и уважения.

Надежность: Банк неукоснительно соблюдает общепризнанные принципы и нормы международного права, законодательство Республики Узбекистан, внутренние положения и правила, стремится к международным стандартам корпоративного управления и придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, работников. Надежность – ключевой фактор сохранения самого ценного актива – деловой репутации Банка;

Лидерство: Банк стремится к лидирующей позиции в обслуживании клиентов на всех сегментах рынка, стремится к стабильно высоким результатам и быть лучшим профессионалом в своей области. Руководители на всех уровнях организации являются примером в демонстрации преданного отношения к делу, энтузиазма. Руководители задают направление, приветствуют инновации, вдохновляют организацию на выполнение Миссии Банка.

Социальная ответственность: ориентированность на потребности и интересы всех слоев населения является одним из основных принципов деятельности Банка. Банк стремится вносить активный вклад в развитие и решение социальных вопросов и быть ответственным корпоративным гражданином;

Честность: Банк стремится к безукоризненно честному ведению бизнеса во всех сферах деятельности, всегда и везде. Банк придерживается принципов прозрачности внутренних процессов, построения отношений с клиентами на основе взаимного уважения и доверия, поддержки добросовестного отношения к делу со стороны работников, соблюдения норм корпоративной этики;

Профессионализм: Банк стремится к высочайшим стандартам профессиональной деятельности, открыта к инновациям и новым идеям. Основная задача - добросовестно, своевременно и на лучших условиях осуществлять все операции по обслуживанию клиентов, что обеспечит прочные и долгосрочные отношения с клиентами.

ГЛАВА 3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА БАНКА.

7. Банк строит отношения с работниками на принципах законности, взаимного уважения и доверия и берет на себя следующие обязательства:

1) гарантирует работникам защиту от любых форм дискриминации в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан. При реализации кадровой политики, политики оплаты труда запрещены любые формы дискриминации по национальности, полу, возрасту, политическим, религиозным мотивам и другим признакам;

2) обеспечивает прием на работу, установление оплаты труда и продвижение работников, руководствуясь исключительно их личными качествами, компетентностью, эффективностью и профессионализмом;

3) разрабатывает конкурентоспособную систему оплаты труда в соответствии с внутренними документами Банка, условиями трудовых договоров, обеспечивает своевременную выплату заработной платы;

4) обеспечивает справедливое и честное отношение к работникам, рассматривает конфликты и случаи возможного нарушения работниками своих обязанностей на основании проверенных фактов и достоверной информации;

5) предоставляет молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе;

6) обеспечивает надлежащие условия и поощряет профессиональное развитие работников всеми доступными методами обучения (наставничество, ротации, дистанционное обучение, корпоративные семинары, участие на внешних семинарах, круглых столах и тренингах) в порядке и на условиях, предусмотренных внутренними документами Банка;

7) создает кадровый резерв – специально сформированную и подготовленную группу работников, сочетающих в себе высокий уровень развития управленческих профессиональных компетенций и профессиональных навыков, соответствующих корпоративным требованиям и предназначенных для выдвижения на руководящие должности более высокого уровня;

8) оценивает и поощряет инициативные идеи и предложения работников, реализация которых имеет положительный эффект для Банка.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО РАБОТНИКОВ.

8. При приеме на работу в Банк работники принимают на себя следующие обязательства:

1) соблюдать требования законодательства Республики Узбекистан, Правил внутреннего трудового распорядка, настоящего Кодекса и других внутренних нормативных актов Банка, осознавать свою персональную ответственность за их нарушение или несоблюдение;

2) профессионально, эффективно и беспристрастно исполнять свои должностные обязанности, руководствуясь исключительно интересами и приоритетами Банка, а также требованиями законодательства Республики Узбекистан;

3) не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка и его дочерних организаций;

4) не допускать любого конфликта между личными интересами и должностными обязанностями, соблюдать требования Банка в отношении конфликта интересов при работе с клиентами, партнерами, поставщиками, конкурентами и иными третьими лицами;

5) не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Банка без прямого разрешения руководства Банка или прямо предоставленных полномочий;

6) не допускать в отношении коллег, клиентов и партнеров дискриминации по половым, возрастным, расовым, политическим, религиозным и другим подобным мотивам;

7) ориентироваться в своей работе на общий результат, развивать умение работать в команде, охотно делиться с коллегами своими знаниями и опытом;

8) вежливо и с уважением относиться к коллегам, клиентам, партнерам, акционеру и другим заинтересованным лицам, с которыми Банк вступает во взаимодействие, быть терпимыми к чужому мнению, не допускать в общении употребление грубых выражений, вульгарных слов, жаргона и ненормативной лексики;

9) воздерживаться от любых действий, допускающих или поощряющих создание конфликтных ситуаций, проявление агрессии, угрозы, насилия и др. В случаях возникновения разногласий в коллективе работники Банка должны прилагать все усилия для их разрешения;

10) развивать навыки общения для четкой формулировки сообщения, которое они хотят довести до своих коллег, подчиненных, руководителей, клиентов и партнеров и других заинтересованных лиц;

11) беречь корпоративные ресурсы Банка (включая, но не ограничиваясь: имущество, деньги, интеллектуальную собственность, репутацию, права, привилегии, информацию и их источники, документацию, средства и каналы связи, программное обеспечение и пр.), пользоваться ими эффективно и бережно, не использовать их для личного обогащения, выгоды или любой другой деятельности, не связанной с Банком;

12) уведомлять непосредственное руководство о попытках посторонних лиц получить доступ к конфиденциальной информации, а также об утрате или недостатке конфиденциальной информации, ее носителей, служебных удостоверений, пропусков, ключей и прочих фактах, которые могут привести к несанкционированному разглашению конфиденциальной информации;

13) соблюдать трудовую дисциплину;

14) не нарушать требования к корпоративной форме, внешнему виду;

15) не использовать рабочее время на разрешение личных дел, не имеющих прямого отношения к служебным обязанностям работника;

- 16) не использовать рабочее время на личные разговоры с коллегами, обсуждения и дискуссии, не имеющие отношения к работе, в том числе посредством телефона или электронных видов связи;
- 17) не допускать длительные перерывы на курение и чаепитие;
- 18) не принимать посетителей на рабочем месте по личным вопросам, не имеющим отношения к исполнению работником своих служебных обязанностей;
- 19) разумно распределять объем своей работы в рабочее время. В случае необходимости выхода на работу в выходные и праздничные дни — работник должен согласовать условия в установленном порядке.

ГЛАВА 5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИЯХ С КЛИЕНТАМИ И ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ.

9. Отношения Банка с потенциальными и существующими клиентами и деловыми партнерами должны основываться на следующих принципах:

- 1) законности, безусловного исполнения принятых обязательств, своевременности и полноты раскрытия необходимой информации;
- 2) уважительного отношения ко всем клиентам и деловым партнерам Банка независимо от их юридического или социального статуса, вида деятельности, материального положения, длительности периода обслуживания в Банке, возраста, вероисповедания, а также половой и национальной принадлежности;
- 3) максимальной реализации прав клиентов и деловых партнеров в соответствии с законодательством Республики Узбекистан и внутренними актами Банка;
- 4) недопустимости проявления грубости, оскорбительных жестов или выражений, агрессивного, недоброжелательного, невнимательного или пренебрежительного отношения к клиентам Банка и его деловым партнерам со стороны работников Банка;
- 5) недопустимости совершения мошеннических действий со стороны работников Банка по отношению к клиентам и деловым партнерам Банка;
- 6) недопустимости безосновательного отказа работников Банка от выполнения возложенных на них служебных обязанностей по отношению к клиенту или деловому партнеру Банка;
- 7) недопустимости принятия работниками Банка для себя лично и/или своих родных и близких денег и/или иных материальных благ (в том числе услуг, а также персональных льгот и преференций) за исполнение своих прямых обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Банка, а также ускорение процесса выполнения банковских операций.

10. Работники Банка:

- 1) обязаны своевременно и полно представлять клиентам Банка информацию обо всех касающихся их условиях банковских операций, если это входит в должностные обязанности, компетенцию и определено внутренними документами Банка;
- 2) обязаны уважительно и внимательно относиться к клиентам и деловым партнерам при исполнении своих служебных обязанностей, своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка;
- 3) не вправе разглашать тайну банковского счета и банковского вклада, операций по счету и сведений о клиентах, а также иные сведения, которые могут нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам клиентов, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Узбекистан;
- 4) не вправе принимать имущество, услуги, а также заключать договоры, предоставляющие право на получение имущества, услуг в виде вознаграждения за осуществленную деятельность в качестве работника Банка;
- 5) не вправе осуществлять какие-либо действия, порочащие деловую репутацию, честь и достоинство клиентов и деловых партнеров Банка, а также разглашать

информацию, носящую конфиденциальный характер, а также банковскую и коммерческую тайну, ставшую известной работникам Банка в результате осуществления ими своих служебных обязанностей в отношении клиентов и деловых партнеров Банка;

б) не вправе передавать при осуществлении операций на финансовых рынках в силу своих служебных обязанностей известную им служебную информацию для заключения сделок третьими лицами, а также проводить операции в своих интересах с опережением выполнения поручений клиентов и деловых партнеров Банка.

7) на рабочем месте переводить мобильные телефоны на тихий уровень звука;

8) ограничить использование служебного телефона в личных целях.

11. В случае, если работник Банка располагает информацией о совершении недобропорядочных и/или незаконных действий (бездействий) со стороны клиентов или деловых партнеров, а также иных лиц в отношении Банка, он обязан незамедлительно сообщить об этом руководству Банка.

ГЛАВА 6. ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ РАБОТНИКОВ БАНКА.

12. Внешний вид работника Банка является частью корпоративной культуры и должен поддерживать на высоком уровне имидж и деловую репутацию Банка.

13. Работники Банка независимо от занимаемой должности обязаны соблюдать деловой стиль, предпочитая одежду сдержанных тонов.

14. Требование к внешнему виду женщин:

1) Сотрудницы банка должны быть одеты в костюмы темных приглушенных тонов строгого, свободного покрывающего английского покроя и состоять из:

жакет и юбка, жакет и брюки, жакет и платье. Допускаются также сочетания: однотонная светлая блузка и юбка, однотонная светлая блузка и брюки, темное платье офисного стиля.

2) Специальный фирменный стиль одежды: белый однотонный верх – темный низ, устанавливается для следующих категорий работников Банка:

- работников фронтальных подразделений, непосредственно обслуживающих клиентов;

- операционно-кассовых работников.

3) Для категории работников, указанных в пункте №13.2 обязательно ношение бейджей (именных идентификаторов), если они предусмотрены и корпоративных шарфиков/галстуков.

4) Прическа должна быть не слишком пышной, не должна выглядеть вульгарно, приветствуются аккуратность и ухоженность.

5) Обувь должна состоять из классических туфель или босоножек с закрытой пяткой.

15. Требование к внешнему виду мужчин:

1) Сотрудники банка должны быть одеты в костюмы темных приглушенных тонов строгого, свободного покрывающего английского покроя и состоять:

из брюк, пиджака, светлой рубашки и галстука; сотрудники фронт офиса в строго белой рубашке.

2) Обувь должна состоять из туфель по цвету соответствующую верхней одежде. Носки должны подбираться под цвет брюк.

3) Мужчины должны быть гладко выбриты и аккуратно подстрижены.

16. Всем сотрудникам запрещается ношение джинсовых изделий, облегающих брюк, коротких платьев/юбок, толстых свитеров, кроссовок.

17. В случае несоответствия внешнего вида сотрудника настоящим правилам он может быть отправлен домой, но время его отсутствия банком оплачено не будет. За соблюдением правил должен следить непосредственный руководитель. Сотрудник HR

службы имеет право запрашивать объяснение у сотрудника, нарушившего вышеуказанные требования.

ГЛАВА 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ КОДЕКСА

18. Каждый сотрудник банка несёт персональную ответственность за несоблюдение настоящего Кодекса.

19. Ознакомление с Кодексом каждого из сотрудников банка оформляется в виде письменного обязательства специальной формы, которая хранится в личном деле сотрудника (Приложение № 1).

20. Меры наказания за несоблюдение требований Кодекса определяются в соответствии с действующим трудовым законодательством Республики Узбекистан, Кодексом профессиональной этики банкира, согласованного Центральным банком Республики Узбекистан и утвержденного Ассоциации банков Узбекистан, а также локальными актами банка.