Принципы и стандарты профессиональной этики работников ЗАО «ТК Банк»

Основные корпоративные ценности, правила и принципы профессиональной этики, стандарты делового поведения работников ЗАО «ТК Банк» (далее – Банк) определены Кодексом профессиональной этики Банка (далее – Кодекс).

Корпоративные ценности, правила и принципы профессиональной этики Кодекса должны соблюдаться органами управления и коллегиальными органами Банка, работниками Банка независимо от уровня занимаемой ими должности.

В своей деятельности Банк придерживается следующих основных корпоративных ценностей:

эффективность – Банк стремится к достижению запланированных результатов путем наиболее оптимального распределения ресурсов;

клиентоориентированность – Банк нацелен на предоставление услуг высокого качества;

законность – Банк в своей деятельности неукоснительно соблюдает требования законодательства;

уважение – Банк считает важным признание личного достоинства каждого работника. Банк создает условия для открытого и конструктивного общения, здорового делового климата, соблюдения норм безопасности жизнедеятельности. Взаимное уважение, соблюдение достигнутых договоренностей служат основой взаимодействия работников как между собой, так и с клиентами Банка.

Общие правила и принципы профессиональной этики Банка включают в себя:

сохранение тайны (конфиденциальность) – соблюдение требований законодательства, локальных правовых актов Банка, в том числе законодательства о банковской, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайне, требований Национального банка Республики Беларусь к раскрытию информации, законодательства о персональных данных. Любая информация, кроме общедоступной, которая стала известна работнику по роду работы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим работникам;

сотрудничество при исполнении должностных обязанностей – все работники Банка должны иметь четко определенные функции и сферы ответственности, которые предусмотрены в должностных инструкциях;

добросовестность – работники Банка, 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;

ответственность – Банк не допускает незаконную деятельность, в том числе

предоставление недостоверной финансовой отчетности, экономические преступления, включая мошенничество, легализацию доходов, полученных преступным путем, финансирование террористической деятельности и финансирование распространения оружия массового поражения, коррупцию и иную противоправную деятельность;

лояльность – положительное отношение работников Банка к своей профессии и Банку, добровольное соблюдение установленных правил поведения в Банке.

В отношении акционеров Банк принимает на себя следующие обязательства:

неукоснительно соблюдать и защищать права и интересы акционеров Банка;

обеспечивать динамичный рост и развитие Банка, достижение эффективных показателей деятельности;

строго придерживаться принципов и стандартов корпоративного управления, обеспечивать наличие профессионального и качественного менеджмента;

предоставлять открытый и своевременный доступ к информации о функционировании Банка, повышать наглядность и доступность информации, в том числе совершенствуя качество учета и отчетности Банка;

поддерживать высокую репутацию и имидж Банка.

Клиентами Банка являются физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели, как резиденты, так и нерезиденты Республики Беларусь.

Банк защищает интересы каждого клиента, исключает дискриминацию по политическим, религиозным и национальным мотивам.

Банк в отношениях со своими клиентами считает себя обязанным:

действовать профессионально, честно и открыто;

осуществлять банковские операции и сделки на высоком качественном уровне, совершенствовать систему обслуживания клиентов, разрабатывать и реализовывать новые прогрессивные виды банковских услуг;

соблюдать требования антикоррупционного законодательства;

обеспечивать безопасность и защиту информации;

хранить банковскую тайну клиентов, представлять сведения, составляющие банковскую, коммерческую и иную охраняемую законодательством тайну, только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

Банк не допускает какого-либо вмешательства в финансово-хозяйственную деятельность клиента, за исключением случаев, определенных

соответствующими договорами.

В своей деятельности Банк заботится о минимизации рисков, связанных с проведением клиентами операций, и считает необходимым информировать клиентов об известных Банку существенных изменениях ситуации на финансовых рынках, изменениях в законодательстве и прочих факторах, способных повлиять на проведение клиентами своих операций.

Работники Банка индивидуально подходят к запросам каждого клиента, стремятся создать для клиента максимум удобств в обслуживании.

Работники Банка не создают конфликтных ситуаций во взаимодействии с клиентом, осознают, что существуют слова и выражения, которые могут вызывать у клиента негативные ассоциации и, как следствие, его последующую реакцию либо действия, непредсказуемые для работника Банка.

Отношения с деловыми партнерами Банка строятся на основе соблюдения достигнутых в рамках законодательства договоренностей, взаимного уважения, признания равенства сторон в коммерческих отношениях.

Банк отдает предпочтение переговорам и поиску компромиссов в случае возникновения разногласий и споров, стремится к стабильности существующих отношений, не инициируя без имеющихся на то правовых оснований споры с деловыми партнерами.

Банк воздерживается от установления и поддержания деловых отношений с организациями и физическими лицами, имеющими сомнительную деловую репутацию, ущемляющими интересы и права Банка, нарушающими стандарты профессиональной деятельности или признанные обычаи делового оборота.

При взаимодействии с деловыми партнерами Банк соблюдает требования антикоррупционного законодательства.

Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

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

Банк стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в данной сфере и адекватный конечному результату труда.

Банк применяет в своей деятельности эффективную систему материального и нематериального вознаграждения работников, которая позволяет объективно оценить вклад каждого работника в развитие Банка.

Банк уделяет постоянное внимание вопросам охраны здоровья работников, безопасности их рабочих мест, поддержанию здорового морально-

психологического климата в коллективе.

Банк заинтересован в предоставлении всем своим работникам возможности для карьерного роста, ценит и ожидает от своих работников проявления таких ключевых качеств, как компетентность, инициативность, корпоративная приверженность, индивидуальность.

Каждый работник стремится максимально полно и ответственно выполнять свои обязанности, внося свой вклад в достижение единых целей Банка. При выполнении должностных обязанностей работник Банка стремится к поиску оптимальных решений, сочетающих низкие затраты и высокую эффективность.

Внешний вид, общая культура поведения.

Работник Банка:

достигает четкого разделения прав и ответственности при выполнении общей работы;

уважительно относится к коллегам, избегает проявления несдержанности, агрессии, сквернословия, не допускает выяснения личных отношений, в том числе в присутствии клиентов;

содействует руководителю в создании в коллективе доброжелательной морально-психологической атмосферы, закреплении справедливых отношений;

ведет здоровый образ жизни.

Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

служить образцом тактичности и корректности для работников;

находить повод, чтобы отметить достижения работников своей похвалой;

воздерживаться от обсуждения профессиональных и личных качеств коллег по профессии.

Корпоративный дресс-код является основополагающим звеном корпоративной культуры и имиджа Банка. Работникам Банка рекомендуется придерживаться классического стиля, который характеризуется респектабельностью, четкими, определенными линиями и формами в одежде, высоким качеством вещей.

Работники Банка обязуются соблюдать антикоррупционные требования, которые установлены законодательством и локальными правовыми актами Банка.

Работники Банка активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.

Банк проводит идеологическую работу, направленную на поддержку внутренней и внешней политики Республики Беларусь, укрепление благоприятного морально-психологического климата, формирование у работников Банка мировоззрения, основанного на чувстве патриотизма, гражданской зрелости, осознании принадлежности к белорусскому народу, профессиональной и личной ответственности за достижение высоких результатов в труде.

Каждый работник Банка несет ответственность за неукоснительное соблюдение положений Кодекса. Руководители подразделений Банка несут ответственность за понимание и соблюдение норм Кодекса подчиненными работниками.