

Правила профессиональной этики работников ОАО «Паритетбанк»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила профессиональной этики работников ОАО «Паритетбанк» (далее – Правила) разработаны в целях формирования и внедрения в ежедневную практику деятельности ОАО «Паритетбанк» (далее – Банк) общепризнанных принципов, норм и стандартов, руководства работниками банка в своих поступках и решениях профессиональных вопросов не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нравственными нормами.

2. Настоящие Правила определяют обязательные для работников Банка принципы и правила делового поведения и этики, направленные на повышение финансовой стабильности и эффективности Банка.

3. Банк в своей деловой практике учитывает общественно-значимые аспекты деятельности и свою ответственность в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров, общества и государства (далее – заинтересованные лица).

4. Всем работникам Банка (далее – работники) необходимо следовать стандартам, содержащимся в настоящих Правилах, когда они действуют от имени Банка, независимо от места своего нахождения, а также независимо от того, является ли для них работа в Банке основной или по совместительству.

В развитие норм делового поведения и этики, определенных в настоящих Правилах, в Банке внедрены Стандарты поведения работников при обслуживании клиентов, являющиеся неотъемлемой частью корпоративной культуры банка.

5. Каждый работник должен соблюдать законодательство Республики Беларусь.

6. Действие настоящих Правил распространяется на всех работников Банка независимо от занимаемой должности.

ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

7. Основными корпоративными ценностями Банка, на которых базируются настоящие Правила, являются:

7.1. уважение ценности и достоинства личности.

Банк уважает права и свободы человека независимо от расы, национальности, социального положения, политических убеждений и

правового статуса, их соблюдение является для Банка важнейшей ценностью;

7.2. честность и взаимоуважение.

Банк строит взаимоотношения с клиентами, работниками, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти на принципах честности и взаимного уважения. Банк уважает их ценности и позиции;

7.3. справедливость.

Банк всегда проявляет уважение к людям и заботу о них, при этом Банк не допускает предоставления необоснованных привилегий и преимуществ при приеме на работу и дальнейшем карьерном росте, а также необоснованного предоставления материального стимулирования;

7.4. законность и ответственность.

Банк стремится к неукоснительному соблюдению общепризнанных принципов и норм международного права, законодательства Республики Беларусь, положений настоящих Правил, иных локальных нормативных правовых актов. Банк несет ответственность перед акционерами Банка за результаты своей деятельности, перед клиентами – за качество банковских услуг, перед деловыми партнерами – за надлежащее исполнение своих обязательств, перед обществом и государством – за уважение личности, ее прав и свобод, за вклад в развитие экономики Республики Беларусь;

7.5. внимание к клиенту.

Профессиональный долг работника Банка – обеспечить надлежащее качество и высокую культуру обслуживания клиентов.

Решающим фактором в создании должной репутации Банка в глазах клиентов является высокая компетентность и безупречное моральное поведение работников, умение грамотно и своевременно, на взаимовыгодных условиях, решать все профессиональные вопросы.

7.6. высокое качество услуг и профессионализм.

Банк стремится оказывать услуги, отвечающие высоким стандартам качества. Банк стремится к постоянному самосовершенствованию, новаторству, ищет лучшие средства и возможности для более эффективной работы;

7.7. охрана здоровья работников.

Банк рассматривает трудовой коллектив в качестве важнейшей составляющей своего долгосрочного и устойчивого развития. В этой связи Банк обеспечивает не только проведение мероприятий по охране здоровья работников, предусмотренных законодательством, но также реализует ряд дополнительных социальных программ в этой области;

7.8. преданность делу.

Работники Банка преданы общему делу и стремятся к достижению поставленных целей;

7.9. открытость.

Банк придерживается политики максимальной открытости и прозрачности деятельности для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти, работников и строит свои отношения с клиентами и деловыми партнерами на условиях равноправия и открытости;

7.10. безопасность и эффективность труда.

Банк предпринимает все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц в отношении Банка, его акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников. Банк уделяет особое внимание созданию условий, обеспечивающих эффективность и безопасность труда своих работников.

8. В процессе своей деятельности Банк руководствуется следующими принципами профессиональной этики:

- понимания своего гражданского и профессионального долга перед гражданами и юридическими лицами, обществом и государством;

- признания равенства участников гражданского оборота, вовлеченных в сферу банковского дела, уважения их прав и законных интересов;

- максимальной прозрачности своей профессиональной деятельности при абсолютной надежности в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну;

- совершенствования корпоративного управления и взаимоконтроля за добросовестностью участников рынка банковских услуг;

- безусловного соблюдения взятых на себя обязательств и гарантирования высокого качества предоставляемых услуг;

- обеспечения разумной рискованности проводимых операций;

- полноты ответственности за качество и результаты своей работы;

- приоритета репутации, имиджа и авторитета Банка перед сиюминутными, индивидуальными интересами и потребностями;

- честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности;

- активного участия в противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных незаконным путем, финансированию терроризма и другим противоправным деяниям в сфере банковского дела;

- отказа от добровольного сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной деловой репутацией.

9. В своей деятельности Банк признает неприемлимым поведением и исключает:

нарушение действующего законодательства, норм деловой этики и обычаев делового оборота;

злоупотребление правом в любой форме, ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;

участие в незаконных и (или) безнравственных акциях, в социально опасных проектах и программах;

распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию клиентов и деловых партнеров, применение или угрозу применения насилия и иных незаконных и (или) безнравственных способов ведения банковского дела или разрешения конфликтов;

предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий и получение личной выгоды в результате такого предоставления;

использование незаконных и (или) безнравственных методов ведения конкурентной борьбы;

деятельность под влиянием политического, религиозного, национального и другого давления;

нарушение прав потребителей, установленных законодательством;

оказание финансовой, моральной и иной поддержки деятельности радикальных, экстремистских и националистических партий и движений, способствующей политической нестабильности, разжиганию межнациональных, межрелигиозных и других антагонистических отношений в обществе.

10. Банк обеспечивает неукоснительное соблюдение законодательства о предотвращении легализации доходов, полученных незаконным путем и финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения, и ведение дел с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

ГЛАВА 3 КОНФЛИКТЫ ИНТЕРЕСОВ

11. Конфликт интересов появляется, когда личная, социальная, финансовая или политическая сферы деятельности работников ведут к возникновению и/или возможности возникновения угрозы потери лояльности и объективности по отношению к Банку.

12. Банк рекомендует, обеспечивая при этом необходимые условия конфиденциальности, чтобы работники сообщали обоснованную информацию относительно незаконных, неэтичных или сомнительных действиях непосредственному руководителю, в управление безопасности, руководству Банка, которая прямо или косвенно может привести к возникновению конфликта интересов.

13. Работники Банка несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов. Работники не должны участвовать в деятельности Банка, затрагивающей материальные интересы их семей, партнеров или организаций, в которых близкие родственники работников являются ответственным должностным лицом, руководителем организации, членом Наблюдательного Совета /Правления.

14. Работник Банка не имеет право злоупотреблять своим служебным положением для получения личной выгоды или личной выгоды своими родственниками, друзьями или лицами, с которыми он связан вне рамок банковской деятельности.

15. Работник Банка использует свое рабочее время только в целях добросовестного и надлежащего выполнения своих трудовых (должностных) обязанностей.

16. Работники Банка не вправе требовать и/или принимать подарки, угощения, услуги, развлечения или любые другие предложения, от лиц или организаций, которые ожидают от Банка принятия каких-либо решений или стремятся наладить деловые отношения с Банком.

К исключениям относятся: малоценные предметы рекламного характера: например, открытки, ручки, карандаши, записные книжки, брелоки, календари и т.д.

17. Работники Банка могут давать рекомендации другим лицам при приеме на работу в Банк, но на общих основаниях, не отдавая особых предпочтений, если кто-либо из кандидатов является его родственником или знакомым.

18. В случае возникновения конфликтной ситуации между работниками Банка, урегулирование конфликта осуществляется непосредственными руководителем/ями этих работников.

19. В случае побуждения к действиям, которые могут вызвать конфликт интересов или совершения в отношении работника действий, подпадающих под определение конфликта интересов, работник Банка обязан сообщить об этом своему непосредственному руководителю или в управление безопасности.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ И ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

21. Отношения Банка с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательств, полноты раскрытия предусмотренной применимым законодательством информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.

22. Работникам необходимо прилагать все усилия для минимизации любых рисков клиента и делового партнера Банка. При этом минимизация рисков клиента и делового партнера не должна приводить к повышению рисков Банка.

23. Банк стремится к выполнению договорных обязательств и дорожит деловыми отношениями. В частности:

Банк ведет переговоры о заключении договоров на основе принципов взаимоуважения и взаимной выгоды;

деловые отношения предполагают высокий профессиональный уровень работы, широкий спектр и качество оказания услуг;

в случае спора Банк будет стремиться к выработке взаимоприемлемого и справедливого решения.

24. Банк стремится к предоставлению полных, точных и достоверных данных, отражаемых в бухгалтерском учете и финансовой отчетности, что является ключевым компонентом эффективной и прозрачной деятельности Банка.

Предоставление неточной, неполной и несвоевременной отчетности заинтересованным лицам является недопустимым.

ГЛАВА 4 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С РАБОТНИКАМИ

25. Банк строит отношения с работниками на принципах взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

26. Банк не допускает по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, карьерном росте.

27. Банк принимает меры, направленные на охрану труда, в том числе путем внедрения новых технологий, улучшающих условия труда и обеспечение безопасности работников в условиях равенства прав и

возможностей работников. Банк создает все необходимые условия для профессионального роста, обеспечения социального благополучия работников.

28. Банк с пониманием относится к участию работников в общественной, педагогической и научно-исследовательской деятельности при условии своевременного, качественного, надлежащего выполнения работником своих должностных обязанностей.

29. Работникам следует не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам Банка.

30. Банк поощряет развитие культуры управления рисками. Работникам при выполнении своих обязанностей необходимо уделять особое внимание возможным рискам и принимать меры к их минимизации.

31. Работники хранят банковскую, коммерческую тайну и иную служебную информацию ограниченного распространения в полном соответствии с законодательством Республики Беларусь, настоящими Правилами, локальными нормативными правовыми актами Банка, не разглашают и иным образом не распространяют ее, а также не используют служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц, за исключением случаев, когда раскрытие такой информации прямо разрешено или обязательно в силу требований законодательства Республики Беларусь.

ГЛАВА 5 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЛЕГАМИ

32. Работники Банка в любой ситуации, особенно в присутствии клиентов, по отношению друг к другу ведут себя благожелательно, вежливо и уравновешенно, обращаются к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству.

Работники Банка в присутствии клиента ни в коем случае не выражают недовольствие ни действиями, ни личными качествами своего коллеги.

33. Работник Банка поддерживает партнерские отношения с коллегами, обменивается с ними информацией и знаниями для достижения общего результата и признания профессионализма работников Банка со стороны партнеров, клиентов, инвесторов, общества.

34. Каждый работник Банка имеет четко определенные функции. Он постоянно прислушивается к мнениям других работников, уделяет

им внимание, уважает их ценности, чувства и убеждения, никогда не прибегает к любым формам давления или действий, которые могут обидеть сотрудника.

35. Сотрудник Банка в рабочее время не занимается делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.

36. Сотрудник Банка стремится к совершенствованию своих профессиональных качеств и делает своё дело профессионально и качественно, для него важно уважение коллег.

Сотрудник Банка достоин служебного роста только в случае максимального освоения им профессиональных умений на своём участке работы.

37. Сотрудник Банка в любой ситуации сохраняет личное достоинство, заботится о своей чести и добром имени, избегает всего, что может поставить под сомнение его объективность и справедливость при решении служебных вопросов.

38. Сотрудник Банка пользуется преимущественно банковскими услугами (рублёвые и валютные счета, платежные карточки и т.д.), предоставляемыми ОАО «Паритетбанк», популяризирует услуги Банка и способствует привлечению новых клиентов.

ГЛАВА 6 ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ С КОНКУРЕНТАМИ И НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫМИ КЛИЕНТАМИ БАНКА

39. Во время коммуникаций с сотрудниками других банков и иных конкурирующих учреждений сотрудник Банка ни в коем случае не рассказывает ни о трудностях, ни о достижениях, ни, тем более, о планах, имеющихся у Банка; не позволяет себе негативных и порочащих высказываний по отношению к конкурентам и партнёрам, следит за своими мимикой и жестами, показывает уважение к деятельности человека, с которым общается.

40. В случае, если сотрудник другого банка спрашивает о состоянии дел в Банке, сотрудник отвечает в общих фразах, характеризующих деятельность Банка как нормальную плодотворную работу.

41. Если у Банка появляются партнёры (клиенты), которые официально занесены в разряд «нежелательных партнёров», сотрудник Банка по возможности должен избегать встречи и коммуникаций с сотрудниками организации «нежелательного партнёра».

В случае, если обстоятельства заставили сотрудника вступить в коммуникацию с «нежелательным партнёром», его представителем, он ни в коем случае не должен завязывать и\или поддерживать разговор о

делах и при удобном случае вежливо и достойно прекратить коммуникацию, не объясняя истинных причин.

ГЛАВА 7 КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

42. Корпоративная культура – совокупность материальных и духовных ценностей, созданных и создаваемых работниками Банка в процессе трудовой деятельности.

43. Корпоративные праздники. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий. К традиционным корпоративным праздникам относятся – День рождения Банка, Новый год, День финансовых и банковских работников, 23 февраля, 8 марта, Спартакиада. Праздничные мероприятия проводятся внутри Банка и вне Банка.

44. Корпоративный этикет – это совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников Банка.

Банк рассматривает имидж как важный инструмент в достижении целей и реализации задач, стоящих перед ним. Поэтому одной из важнейших профессиональных обязанностей всех работников, вне зависимости от занимаемой должности, является каждодневная работа по соблюдению требований корпоративной культуры и поддержанию имиджа работника.

45. Работнику независимо от уровня, вида и способа общения следует стремиться быть вежливым, доброжелательным, отзывчивым, проявлять терпимость к фактам некорректного с ним общения со стороны клиентов и деловых партнеров.

46. Работнику следует соблюдать трудовую дисциплину. В случаях, когда сложившиеся обстоятельства могут привести к нарушению дисциплины, работнику необходимо поставить об этом в известность непосредственного руководителя. При этом работник стремится свести к минимуму возникновение таких обстоятельств.

47. Внешние взаимоотношения. Лицо Банка – это его работники. Каждый работник Банка, находясь как за пределами Республики Беларусь, так и в ее пределах, должен всегда помнить, что он является представителем Банка.

48. Работникам рекомендуется соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка и рекомендованный Банком. Внешний вид работника не должен быть вызывающим или небрежным.

49. Внутрикorporативные отношения. В своей повседневной деятельности работа Банка невозможна без отлаженной работы всех его подразделений, его внутренних механизмов. Зачастую решение многих вопросов зависит от быстрых и оперативных действий коллег. Такие отношения закреплены внутренними процедурами и локальными нормативными правовыми актами Банка в целях обеспечения необходимой информацией, безотлагательного решения важных вопросов. Но они должны также строиться на взаимном уважении друг друга, на принципах равенства, солидарности и партнерства.

50. Взаимоотношения работника с клиентами. От того, какие отношения существуют внутри Банка, на каком уровне развиты профессиональная этика и культура, зависят отношения с клиентами.

Приветливые отношения, внимание к вопросам и нуждам клиентов, внешняя привлекательность имеет большое значение для обретения положительного делового имиджа Банка. Для успешного развития Банка важно не только умение говорить, но и умение внимательно выслушать клиента.

51. Этические нормы служебных отношений базируются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, хотя могут в некоторых случаях иметь некоторые отличия:

51.1. этика приветствий. В Банке используется, как правило, международный этикет приветствий: в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия. Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность;

51.2. этика поведения в служебных помещениях. Специфика внутреннего размещения работников Банка предусматривает работу в течение всего рабочего дня в служебных помещениях, с определенным количеством людей. Необходимо следить за своей речью, манерой общения с коллегами, клиентами, партнерами. Не следует забывать, что работники Банка работают вместе и должны уважать труд своих коллег;

51.3. этика проведения телефонных переговоров. Если это служебный звонок по внутреннему телефону, работник Банка называет свое подразделение и представляется.

Зачастую, первое знакомство клиента с Банком начинается с разговора по телефону. Отвечая на внешний звонок, необходимо представиться, быть предельно вежливым и доброжелательным, дать четкую и полную информацию.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора – компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить

проблему. Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на тихий режим;

51.4. этика ведения документооборота и корреспонденции. Оформление деловой корреспонденции осуществляется в строгом соответствии с общепринятыми правилами такого оформления. Документооборот внутрибанковской корреспонденции подчинен установленному порядку, неизменному для всех работников Банка. Для документооборота внутри и вне Банка используются Правила ведения делопроизводства, закрепленные локальными нормативными правовыми актами Банка и законодательством Республики Беларусь;

51.5. этика общения между работниками. Личное общение работников Банка в рабочее время должно осуществляться в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

По отношению друг к другу работники Банка обязаны проявлять уважительное, тактичное, доброжелательное отношение, независимо от занимаемого должностного положения в Банке.

52. Рабочее место работника.

Правильная организация рабочего места должна способствовать максимальному сосредоточению работника на профессиональных задачах. Необходимо размещать предметы оргтехники и канцелярские принадлежности, деловые бумаги на рабочем месте в аккуратном порядке.

ГЛАВА 7 СОХРАННОСТЬ ИМУЩЕСТВА БАНКА

53. Работникам следует разумно и продуктивно использовать имущество Банка, предотвращать его использование не по назначению или утрату. Имущество Банка предназначено для помощи работникам в достижении их служебных целей.

54. В целях защиты и надлежащего использования имущества Банка работникам рекомендуется:

проявлять разумную осмотрительность и осторожность с целью не допустить кражу, порчу или ненадлежащее использование имущества Банка;

незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю и в управление безопасности о фактической или

предполагаемой краже, порче или ненадлежащем использовании имущества Банка;

защищать компьютерные системы, базы данных, средства связи и письменные материалы от неумышленного и противоправного доступа к ним третьих лиц;

использовать имущество Банка, а также программные продукты и коммуникационные сети, только в рамках выполняемых должностных обязанностей.

ГЛАВА 8 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

55. Каждый работник Банка в своей работе должен руководствоваться Правилами профессиональной этики. Действия работника Банка, намеренно или ненамеренно нарушающего Правила, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащие деловую репутацию Банка и являются основанием для привлечения работника к дисциплинарной ответственности.

56. Основанием для привлечения работника Банка к дисциплинарной ответственности является установление в его деяниях признаков нарушения одного или нескольких положений Правил.

57. При определении меры дисциплинарной ответственности должны учитываться тяжесть совершенного проступка, обстоятельства, при которых он совершен, форма вины, а также иные обстоятельства, которые признаны существенными и приняты во внимание при вынесении решения руководством Банка.

58. Контроль за соблюдением работниками Банка Правил профессиональной этики осуществляют начальники структурных подразделений Банка, руководство Банка.