


СОГЛАСОВАНО:

Председатель профсоюзного
комитета АО УКБ «Белгородсоцбанк»

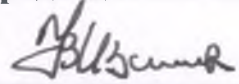

И.В. Завершинский

УТВЕРЖДЕНО:

Правление АО УКБ
«Белгородсоцбанк»

Протокол № 80 от 01.08 2018 г.

Председатель Правления


Н.В. Незнамов

КОДЕКС

корпоративной этики и служебного поведения работников

— АО УКБ «Белгородсоцбанк»

г. Белгород,

2018 год



Глава 1. Общие положения

- 1.1 Кодекс корпоративной этики и служебного поведения (далее по тексту — Кодекс этики) АО УКБ «Белгородсоцбанк» (далее по тексту — Банк) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.
- 1.2 Кодекс этики разработан в целях установления этических норм и правил служебного поведения работников Банка для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей, а также содействия укреплению деловой репутации и имиджа Банка, доверия клиентов и партнеров к Банку и обеспечения единых норм поведения работников.
- 1.3 Кодекс этики представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться все работники Банка независимо от занимаемой ими должности.
- 1.4 Каждый работник Банка должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса этики, а каждый клиент и партнер Банка вправе ожидать от работника Банка поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса этики.
- 1.5 Кодекс этики призван повысить эффективность выполнения работниками Банка своих должностных обязанностей и поддерживать безупречную репутацию Банка.
- 1.6 Знание и соблюдение работниками Банка положений Кодекса этики является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

Глава 2. Основные обязанности, принципы и правила служебного поведения работников Банка

2.1 Работники Банка обязаны:

- 2.1.1. добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- 2.1.2. осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий;
- 2.1.3. соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- 2.1.4. соблюдать трудовую дисциплину;
- 2.1.5. выполнять установленные нормы труда;
- 2.1.6. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- 2.1.7. соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;



2.1.8. бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;

2.1.9. незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества)

2.2 Работники Банка призваны:

2.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения реализации функций Банка, осуществления и достижения целей Банка, установленных законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, учредительными и внутренними документами Банка;

2.2.3. не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

2.2.4. соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на их служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

2.2.5. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

2.2.7. соблюдать установленные законом, а также внутренними документами Банка ограничения и запреты, требования, связанные с исполнением своих должностных обязанностей в Банке;

2.2.8. проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических и социальных групп;

2.2.9. проявлять корректность и внимательность в обращении с клиентами, партнерами Банка и их представителями, с работниками Банка и представителями государственных и надзорных органов;

2.2.10. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками Банка должностных обязанностей, а также избегать ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету Банка;

2.2.11. принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации, внутренними документами Банка меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

2.2.12. не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных и надзорных органов, организаций, их представителей, работников Банка и граждан при решении вопросов личного характера;



2.2.13. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Банка, его руководства, если это не входит в должностные обязанности работника Банка;

2.2.14. предоставлять достоверную информацию о работе Банка, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном в Банке порядке;

2.2.15. не допускать разглашение сведений, составляющих банковскую, коммерческую и (или) служебную тайну или конфиденциальную информацию; не использовать полученную информацию для целей личной выгоды либо в интересах третьих лиц;

2.2.16. не допускать сбор сведений, составляющих коммерческую тайну Банка, если данная информация не является необходимой для осуществления должностных обязанностей, передачу посторонним лицам документов Банка, передача которых не предусмотрена законодательством и/или производственной необходимостью и/или интересами Банка;

2.2.17. не вступать ни прямо, ни косвенно в коммерческие отношения с третьими лицами, если это может привести к ущемлению коммерческих интересов Банка или нанести ущерб его деловой репутации или имиджу;

2.2.18. противодействовать проявлениям коррупции и коммерческому подкупу, предпринимать меры по их профилактике в порядке, установленном действующим законодательством и внутренними документами Банка;

2.2.19. проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость.

2.3. Работники Банка, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Банка призваны:

2.3.1. быть для работников Банка образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Банке благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости;

2.3.2. принимать меры по предупреждению коррупции и коммерческого подкупа, а также меры к тому, чтобы подчиненные сотрудники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

2.3.3. не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

2.3.4. принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

2.3.5. нести ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, внутренними документами Банка за действия или бездействие подчиненных им



сотрудников, нарушающих принципы профессиональной этики и правила служебного поведения, если они не приняли мер по недопущению таких действий или бездействия.

Глава 3. Основные принципы корпоративной этики работников Банка

3.1. Работники Банка в своей деятельности исходят из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

3.2. Работники Банка призваны поддерживать деловую репутацию и имидж Банка, прилагать усилия к достижению как личного успеха, так и успеха деятельности Банка.

3.3. Работники Банка призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

3.4. Работники Банка призваны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

3.5. Работники Банка призваны по возможности обеспечивать людям с инвалидностью, маломобильной группе населения (пожилым людям, беременным женщинам, гражданам с малолетними детьми) условия для преодоления, замещения ограничений жизнедеятельности и создавать им комфортные, равные с другими гражданами возможности для получения услуг в Банке.

3.5. В служебном поведении работники Банка обязаны не допускать в общении с гражданами и коллегами:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам ограничения жизнедеятельности, пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- грубых и резких выражений, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

Глава 4. Служебное поведение работников Банка

4.1. При обслуживании клиентов работники Банка обязаны:

- встречать и провожать клиента с улыбкой;
- при встрече Клиента, с помощью доброжелательного приветствия дать Клиенту



почувствовать, что рады его видеть, и открыты для общения с ним, приветствуя Клиента словами:

- «Доброе утро!» (с 8:30 до 12:00 ч.),
- «Добрый день!» (с 12:00 до 18:00 ч.),
- «Добрый вечер!» (после 18:00 ч.); либо
- «Здравствуйте!»

➤ демонстрировать Клиентам готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также обеспечить Клиентам комфортное ожидание;

- разговаривать в вежливой и уважительной манере, используя слова:
- «Пожалуйста!»; - «Будьте добры!»; - «Спасибо!»; - «Благодарю Вас!»;

➤ обращаться к Клиенту на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;

➤ вести себя корректно, уважая чувства Клиента и не поддаваясь негативным эмоциям Клиента;

➤ уметь вежливо и корректно отклонять предложения Клиентов о действиях, которые могут привести к нарушению деловой дистанции общения;

➤ при завершении обслуживания Клиента следует попрощаться с ним словами:

- «Всего доброго!»
- «До свидания!»

4.2. Работнику Банка категорически запрещено:

- повышать голос на Клиента;
- разговаривать с Клиентом, повернувшись к нему спиной;
- разговаривать с Клиентом в раздражительном, пренебрежительном, грубом тоне;
- явно навязывать Клиенту свою точку зрения;
- игнорировать высказывания Клиента;
- предоставлять Клиенту заведомо ложную информацию, либо дезориентировать его иными способами;
- консультировать Клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы компетенций работника;
- отвечать отрицательно «не знаю»; в случае если работник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему Клиента, он должен найти другого специалиста, чтобы удовлетворить просьбу Клиента;
- лежать/сидеть вразвалку на стуле;
- держать руки в карманах;
- жевать жевательную резинку;
- использовать сленг, жаргонизм и ненормативную лексику;
- отвлекаться для выполнения других дел, за исключением вопросов обслуживания других Клиентов;
- обращаться к Клиенту «мужчина», «женщина», «девушка», «молодой человек» и т.д., вместо этого при обращении к Клиенту следует использовать фразы:
 - «Будьте добры...»
 - «Скажите, пожалуйста...»
 - «Позвольте Вас спросить...», либо обратиться к Клиенту по имени и отчеству;
- во время обслуживания Клиента вести между собой личные разговоры;
- обсуждать рабочие вопросы на виду клиентов;
- во время обслуживания Клиента пользоваться мобильным телефоном (телефон в рабочее время должен быть переведен в беззвучный режим);
- сообщать Клиенту информацию служебного характера, и личные сведения о



сотрудниках;

- играть в игры в мобильном телефоне и на компьютере;
- курение на рабочих местах, в помещениях и на прилегающих территориях Банка;
- в течение рабочего времени вести длительные разговоры по мобильному телефону по личным вопросам продолжительностью более 1 минуты;
- держать на рабочем месте личные вещи (посуду, косметику, личные вещи, продукты питания и пр.).

4.3. Работники Банка призваны соблюдать правила общения по телефону с Клиентом:

- При общении по телефону работникам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения;
- Разговор по телефону следует начинать с представления и приветствия;
- Приветствие должно носить позитивный характер по отношению к собеседнику. Рекомендуемые фразы:
- *«Белгородсоцбанк, Мария Иванова, доброе утро/, добрый день/, добрый вечер/, здравствуйте!»;*
- Говорить следует приветливым тоном, лаконично и конкретно;
- Если работник не может сразу ответить на вопрос Клиента, то рекомендуется записать номер телефона Клиента и перезвонить ему;
- Работнику следует следить за скоростью своей речи, так как слишком быстрая и слишком медленная речь затрудняют общение;
- Работнику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;
- Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи;
- Если Клиент ждет на линии, работник не должен разговаривать с другими работниками или клиентами в офисе.
- В конце общения работнику необходимо поблагодарить Клиента за звонок и вежливо попрощаться: - *«Спасибо Вам за звонок, до свидания!»*

4.4. Работники Банка призваны соблюдать правила поведения при возникновении конфликтных ситуаций:

4.4.1. В случае возникновения конфликтной ситуации с Клиентом работнику Банка необходимо:

- Не начинать отвечать негативом на негатив Клиента.
- Выслушать Клиента до конца не перебивая.
- Сохранять спокойствие и выдержку, продолжая общаться с Клиентом как можно дружелюбнее.
- Уведомить Клиента о том, что будет проведено служебное расследование, ситуация будет прояснена.
- Не настаивать на своей правоте.
- В случае не разрешения конфликтной ситуации с Клиентом работник Банка для дальнейшей беседы с Клиентом должен пригласить Руководителя структурного подразделения.
- При проявлении агрессии и оскорбительных высказываний со стороны Клиента, работнику Банка рекомендуется тактично призвать Клиента к соблюдению порядка, не допуская агрессивных и оскорбительных высказываний в адрес Клиента.



- Сосредоточить внимание не на личности самого Клиента, не на отношениях, а только на проблеме и путях ее решения, которые бы позволили получить результат, устраивающий обе стороны, сохранив при этом отношения с Клиентом.
- Если есть возможность вывести Клиента из зоны конфликта, то следует предложить Клиенту пройти в другое помещение/территорию, и дальнейшее разрешение конфликтной ситуации продолжить в изолированном от других Клиентов помещении.
- Не создавать суетливую обстановку.
- Если в конфликтной ситуации есть вина работника Банка или партнеров Банка, то необходимо извиниться перед Клиентом.
- Если в возникшей ситуации виноват сам Клиент, то указывать на это Клиенту не следует.
- Любую конфликтную ситуацию желательно разрешить немедленно, не откладывая решение вопроса.
- В случае если Клиент пожелал написать жалобу, то работник Банка обязан разъяснить Клиенту порядок подачи жалобы и сроки ее рассмотрения.

4.4.2. При возникновении конфликтной ситуации работнику Банка **запрещается:**

- реагировать агрессивно, отпускать оскорбительные или саркастические заявления в адрес Клиента;
- демонстрировать свое превосходство;
- обвинять Клиента и приписывать ответственность за возникшую ситуацию Клиенту;
- говорить Клиенту, что он не прав;
- усугублять ситуацию, вступив с Клиентом в спор, пытаясь доказать, что он сам не прав;
- говорить фразы, такие как: «это Ваши проблемы», «это не наша вина», «Вы должны», «Вам придется», «это не входит в мои обязанности / мне за это не платят», и т.п.;
- демонстрировать Клиенту пренебрежение к его вопросу, игнорировать обращение Клиента;
- брать с Клиентов письменные отказы от претензий;
- вступать в спор по вопросам, не входящим в компетенцию работника;
- принимать жалобы от граждан или Клиентов Банка, за исключением ответственных работников, на которых возложена обязанность по приему жалоб.

4.5. Внешний вид работника Банка при исполнении им должностных обязанностей должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность, и должен способствовать формированию у клиентов доверия к Банку, обеспечивать конкурентоспособность с другими банками.

Работники банка должны придерживаться делового стиля, классического стиля, быть опрятно одетыми, аккуратно подстриженными, аккуратно причесаны, в чистой обуви, с умеренностью и естественностью в макияже, маникюре и украшениях.

Отступление от деловой формы одежды допускается в пятницу для работников, не участвующих в деловых встречах и переговорах: допускается ношение джинсов однотонного цвета, кроме джинсов, заниженных в талии, рваных, выцветших, изношенных, с вышивкой, с слишком большим количеством карманов и другими украшениями.

4.5.1. Для работников Банка, обязательными элементами одежды являются:

Для мужчин – деловой костюм (в теплое время года допускается костюм светлых тонов), сорочка и брюки, носки, ботинки или туфли, гармонично сочетающиеся с одеждой. Допускается ношение лёгких джемперов сдержанных цветовых сочетаний, рубашек с коротким рукавом, рубашек-поло, водолазок неярких расцветок. Допускается отсутствие галстука.

Для женщин – деловой костюм, юбка или брюки сдержанных тонов, блузки и рубашки (кроме чрезмерно ярких расцветок), чулки/ колготы нейтрального цвета без рисунка, туфли или босоножки на каблуке высотой до 11 см. Допускается ношение лёгких джемперов сдержанных цветовых сочетаний с длинным рукавом и рукавом 3/4, платьев с длинным и коротким рукавом, блузок и рубашек с коротким рукавом, водолазок.

4.5.2. Во внешнем виде работников Банка не допускаются:

➤ для мужчин:

- брюки неполной длины;
- шорты;
- майки;
- одежда спортивного стиля;
- пляжная одежда;
- спортивная и пляжная обувь (шлепанцы, кроссовки, кеды и пр.);
- короткие носки;
- татуировки на открытых частях тела;
- пирсинг.

➤ для женщин:

- любые комплекты небрежной и вызывающей одежды (стразы, блески, пайетки и пр.);
- одежда из прозрачных материй;
- шорты;
- юбки-шорты;
- мини-юбки (длина юбки более 10 см. выше колена);
- сарафаны;
- юбки и платья с глубоким разрезом;
- топы и блузы, оголяющие живот, спину;
- одежда с глубокими вырезами в зоне декольте;
- колготки и чулки вызывающих цветов (яркой гаммы) и с крупным броским рисунком;
- одежда спортивного стиля (тренировочные штаны, толстовки, футболки, лосины и пр.);
- спортивная и пляжная обувь (шлепки, кроссовки, кеды и пр.);
- обувь на высокой платформе (высотой более 3-х см.) в сочетании с каблуком высотой свыше 11 см.;
- слишком длинные и неаккуратные ногти (грязь под ногтями, облезший лак, обломанные ногти, и пр.);
- яркий и вечерний маникюр (агрессивно-красный, черный, с росписью по ногтям, стразы, блёстки, и пр.);
- вызывающий яркий макияж;



- крашенные волосы ярких неестественных цветов (синего, зеленого и т.д.);
- аксессуары, несоответствующие деловому стилю;
- татуировки на открытых частях тела;
- пирсинг.

Глава 5. Контроль соблюдения принципов корпоративной этики

5.1. Контроль соблюдения работниками Банка положений настоящего Кодекса осуществляется непосредственно руководителями структурных подразделений Банка, начальниками дополнительных офисов.

5.2. Руководители структурных подразделений Банка, начальники дополнительных офисов самостоятельно принимают меры к работникам, нарушившим положения Кодекса этики. При неоднократном нарушении работником Банка настоящего Кодекса руководитель структурного подразделения, начальники дополнительных офисов обязаны поставить в известность руководство Банка и имеют право внести предложения о привлечении данного работника к дисциплинарной и/или материальной ответственности.

5.3. Для проверки соблюдения органами управления и работниками Банка принципов корпоративной этики Служба внутреннего контроля Банка организывает проведение анонимных опросов работников Банка по вопросам соблюдения профессиональной этики.

5.4. Перечень вопросов для проведения опроса разрабатывается Службой внутреннего контроля при участии руководителей структурных подразделений Банка и предварительно утверждается Правлением Банка.

5.5. Служба внутреннего контроля проводит обработку результатов опроса и представляет отчет о результатах опроса на рассмотрение Правлению Банка.

5.6. Вопросы соблюдения работниками Банка положений Кодекса этики, соответствие положений Кодекса законодательству РФ, мировой и российской практике корпоративного поведения периодически рассматриваются Правлением Банка.

Глава 6. Ответственность за несоблюдение принципов корпоративной этики

6.1. Ответственность за несоблюдение принципов корпоративной этики распространяется на всех работников Банка, независимо от занимаемой должности.

6.2. За нарушение положений настоящего Кодекса и несоблюдение принципов корпоративной этики работник Банка может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством РФ и внутренними документами Банка.

6.3. Установление оснований для привлечения работников Банка к ответственности за нарушение требований Кодекса осуществляет Председатель Правления Банка по имеющимся фактам, в соответствии с поступившими жалобами, заявлениями, докладными и служебными записками, устной информацией.



Глава 7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящий Кодекс утверждается Правлением Банка и вступает в действие с момента его утверждения. Изменения и дополнения в настоящий Кодекс вносятся в случае изменения законодательства Российской Федерации.
- 7.2. Руководители структурных подразделений Банка обязаны ознакомить под роспись каждого работника с Кодексом этики в течение десяти рабочих дней с момента его утверждения.
- 7.3. Ознакомление под роспись вновь принимаемых работников с требованиями Кодекса этики производится работниками управления по организации труда и кадрам.
- 7.4. В целях доведения информации о применении в деятельности Банка принципов корпоративной этики до сведения клиентов, деловых партнеров и иных заинтересованных лиц, текст Кодекса этики размещается на официальном интернет-сайте Банка, а также может направляться с использованием системы корпоративной электронной почты Банка.
- 7.5. Банк обеспечивает постоянный и эффективный внутренний контроль деятельности работников, соблюдения принципов профессиональной этики с целью защиты законных прав и интересов клиентов и контрагентов Банка.