

Принципы и стандарты профессиональной этики работников банковского холдинга

Основные корпоративные ценности (стиль работы, характер взаимоотношений, нацеленность на реализацию общих задач), этические нормы и правила профессионального поведения работника банковского холдинга, головной организацией которого является ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее – банковский холдинг) определены Кодексом профессиональной этики работника банковского холдинга ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее – Кодекс).

Положения Кодекса распространяются на работников ОАО «АСБ Беларусбанк» (далее – Банк) и дочерних компаний Банка.

Деятельность работников всех должностных уровней банковского холдинга направлена на поддержку внутренней и внешней политики Республики Беларусь, укрепление благоприятного морально-психологического климата, формирование у членов трудовых коллективов мировоззрения, основанного на чувстве патриотизма, гражданской зрелости, осознании принадлежности к белорусскому народу, непримиримом отношении к коррупции, личной ответственности за достижение высоких результатов в труде.

Банковский холдинг создает условия для активного участия работников в деятельности конструктивных общественных объединений и профессионального союза, способствуя сохранению в его трудовых коллективах традиционных духовных ценностей, нравственных и моральных ориентиров, на основе гуманности и солидарности, социальной справедливости и недопущения расслоения и дискриминации.

Соблюдение корпоративных ценностей банковского холдинга, этических норм и правил профессионального поведения, служебной этики и этикета, установленных настоящим Кодексом, является обязательным для всех работников.

Внимание к клиенту – один из основных принципов работы банковского холдинга. Профессиональный долг работника банковского холдинга – обеспечить высокие стандарты обслуживания клиентов.

Решающими факторами в создании должной репутации банковского холдинга в глазах акционеров, инвесторов и клиентов являются высокая компетентность и безупречное моральное поведение работников, умение грамотно и своевременно, на взаимовыгодных условиях, решать профессиональные вопросы.

Важным условием успешной работы банковского холдинга является наличие высокой корпоративной (организационной) культуры – системы ценностей, убеждений, норм и правил профессионального поведения, поддерживаемых всеми работниками.

Общими корпоративными ценностями для работников являются:

- клиентоориентированность;
- работа в команде;
- профессионализм;
- инициативность;
- ответственность за результаты деятельности;

соблюдение обязательств;
честность;
лояльность.

Ориентированность на указанные корпоративные ценности позволяет обеспечить эффективное корпоративное управление и служит сохранению и укреплению репутации Банка и его дочерних компаний.

В банковском холдинге высоко ценятся организованность и исполнительность, творческий подход к делу, умение в любой ситуации проявлять взаимное уважение, корректность, уравновешенность. Общепринятым в банковском холдинге является строгий, сдержанный стиль делового общения.

Поведение и внешний облик работника должны соответствовать нормам делового этикета и вызывать уважение к профессии.

Долг каждого работника – постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и навыки.

В банковском холдинге уважают мнение других, также, как и личное достоинство, частную жизнь и права человека.

В банковском холдинге не допускается дискриминация по отношению к национальности человека, его культуре, религии, полу, возрасту, физическим недостаткам.

Основной капитал банковского холдинга – люди, сплоченный, многотысячный коллектив профессионалов, объединенных единой целью, общей корпоративной культурой, стремлением и желанием работать во имя интересов банковского холдинга.

Каждый работник, разделяя стратегию банковского холдинга, должен высоко ценить свой коллектив и свой труд, проявлять чувство ответственности за порученное дело.

Работник банковского холдинга, ощущая себя частью единой системы, вправе рассчитывать на заинтересованность и поддержку Банка, дочерней компании в реализации его профессиональных и социальных ожиданий.

Этические нормы и правила профессионального поведения.

Работник банковского холдинга:

служебные отношения и свое поведение строит на понимании роли и значения Банка, дочерних компаний, их миссии и стратегии развития;

считает своим долгом точное выполнение профессиональных и этических требований, предъявляемых к деятельности работника банковского холдинга, поддержание высокой деловой и личной репутации;

ответственно относится к своему труду, является образцом исполнительности и дисциплины;

в общении с другими людьми ведет себя с достоинством, проявляет уважение, доброжелательность и взаимную вежливость;

нормой общения считает приветствие, вежливое обращение на «Вы» с соблюдением субординации;

не создает своим поведением и действиями повода для возникновения конфликтных ситуаций;

при решении спорных вопросов, возникновении конфликтов сохраняет самообладание, умеет находить пути взаимного примирения;

в процессе делового общения проявляет максимум корректности, взвешенно излагает свои аргументы;

свою точку зрения отстаивает до принятия решения, делает при этом все возможное для ее обоснования, но если решение принято, рассматривает его как подлежащее исполнению;

воздерживается от обсуждения с третьими лицами профессиональных и личных качеств коллег по профессии;

помнит, что его позиция не всегда оптимальная, есть и другие мнения;

в общении с акционерами, инвесторами и клиентами действует строго в соответствии с законодательством, локальными правовыми актами и в пределах своей компетенции;

с особым вниманием относится к предложениям и пожеланиям акционеров, инвесторов и клиентов;

при решении даже самых сложных проблем проявляет выдержку и такт;

никогда не пользуется методами, унижающими честь, достоинство и деловую репутацию акционеров, инвесторов и клиентов;

не оставляет без должного внимания ни одного случая ошибки или неудачи в работе с акционерами, инвесторами и клиентами;

при решении профессиональных вопросов ориентируется на общие корпоративные цели, учитывая интересы акционеров, инвесторов и клиентов;

отношения с коллегами строит на основе взаимопонимания и сотрудничества, а при исполнении актов законодательства, локальных правовых актов, своих должностных обязанностей проявляет высокую принципиальность, требовательность к себе и другим;

проблемные вопросы обсуждает с коллегами конструктивно и спокойно, в корректной форме;

стремится помогать коллегам, руководителям и вправе рассчитывать на взаимопомощь;

понимает, что атмосфера бережного и предупредительного отношения друг к другу служит залогом успешного совместного труда;

делает все от него зависящее по поддержанию в коллективе социально-психологического климата, благоприятствующего эффективной трудовой деятельности;

соблюдая установленный режим рабочего дня, понимает, что этот порядок способствует эффективной трудовой деятельности, создает максимальные удобства для клиентов и коллег по работе;

бережно относится к служебному оборудованию;

организует свое рабочее место с максимальной пользой для дела, учитывая при этом не только личные интересы, но и потребности окружающих, в первую очередь клиентов.

Внешний вид, общая культура поведения.

Работник банковского холдинга:

постоянно следит за внешними проявлениями своей деловой культуры;
всегда и везде помнит, что по его внешнему виду, манерам поведения и действиям окружающие судят не только о нем лично, но и о том подразделении, в котором он работает, о банковском холдинге в целом;

обязан следовать строгому, деловому стилю в одежде и внешности, связывая это не только с необходимостью соблюдения Кодекса, но и проявляя тем самым уважительное отношение к окружающим.

Одежда работника банковского холдинга соответствует рекомендациям и стандартам, установленным локальными правовыми актами, зависит от каждого конкретного случая, специфики профессиональной деятельности, возраста и других объективных факторов.

В рабочие дни, предшествующие выходным дням, допускается отступление в соблюдении работниками делового стиля одежды, исключая работающих непосредственно с акционерами, инвесторами и клиентами;

ведет здоровый образ жизни;

считает злоупотребление алкоголем, употребление наркотических средств, токсических или психотропных веществ, их аналогов несовместимыми с высокими нормами поведения работника банковского холдинга;

не допускает курения на рабочем месте или в рабочее время, в неустановленных местах.

Укрепление авторитета банковского холдинга.

Работник банковского холдинга:

занимает активную гражданскую позицию, направленную на формирование сплоченного коллектива единомышленников, работающих во имя интересов банковского холдинга и страны;

своим поведением, добросовестным и эффективным трудом способствует повышению конкурентоспособности, экономической эффективности и укреплению престижа Банка, дочерней компании;

воздерживается от действий и высказываний, которые могут причинить ущерб его репутации, либо скомпрометировать его, поставить под сомнение авторитет Банка, дочерней компании;

не допускает возникновения конфликта интересов между должностными обязанностями и личными целями;

во вне рабочее время следует общепринятым морально-этическим нормам, не подчеркивает и не использует свое должностное положение при получении соответствующих услуг и не допускает случаев антиобщественного поведения, сопряженного с посягательством на общественную нравственность;

занимает принципиальную позицию при столкновении с действиями лиц, подрывающих авторитет Банка, дочерней компании и их работников;

своими действиями не дает повода и возможности другим лицам отрицательно влиять на его профессиональное поведение;

отклоняет любые сомнительные предложения, в том числе противоречащие требованиям законодательства, локальных правовых актов;

дорожит добрым именем Банка, дочерней компании и своим собственным; в целях обеспечения безопасности Банка, дочерней компании проявляет осмотрительность при выборе знакомых;

не допускает противоправных поступков, в том числе мошенничества, коррупции и т. п.;

избегает связей, которые могут скомпрометировать его и банковский холдинг в целом;

продуманно совершает свои действия и поступки, прогнозирует их возможные последствия и соотносит их с нормами нравственности;

проявляет внимательное и ответственное отношение к вопросам сохранения банковской, служебной, коммерческой тайны, иной конфиденциальной информации;

понимает последствия занятий азартными играми и не допускает их негативного влияния на имидж и деятельность Банка, дочерней компании;

обеспечивает своевременное и полное информирование руководства о возникающих рисках, нарушениях и ошибках, в том числе нарушениях норм и правил, установленных настоящим Кодексом, которые могут повлечь неблагоприятные последствия для Банка, дочерней компании, посредством извещения непосредственного руководителя или руководителя подразделения Банка, дочерней компании, или должностного лица Банка, дочерней компании, или члена Наблюдательного совета Банка;

работники Банка, в том числе работники Банка, являющиеся лицами, приравненными к государственным должностным лицам, воздерживаются от вовлеченности в азартные игры (посещение игорных заведений, в том числе виртуальных и др.) как фактора, способствующего порождению коррупционного риска, содействуют пресечению любого проявления коррупции.

Работникам банковского холдинга запрещается:

проводить операции с использованием денежных средств Банка, дочерних компаний Банка в личных целях;

использовать в личных целях служебное положение, конфиденциальную информацию, материальные и нематериальные активы Банка, дочерних компаний.

Выполнение норм и правил, изложенных в Кодексе, является критерием профессиональной культуры работника и учитывается при формировании его профессиональной карьеры.

Руководители Банка всех уровней, его дочерних компаний несут ответственность за соответствие как своих действий, так и действий подчиненных работников, выполняемых в рамках должностных обязанностей, нормам и правилам, установленным Кодексом.

Каждый работник при приеме на работу ознакомливается службой по работе с персоналом под роспись с содержанием настоящего Кодекса и в процессе своей практической деятельности обязан следовать его рекомендациям.