

## 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.

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.

Выполнение норм и правил, изложенных в Кодексе, считается элементом 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.