



## Кодекс корпоративной этики работников

### Закрытого акционерного общества «Дельта Банк»

#### Введение

Основной ценностью ЗАО «Дельта Банк» (далее – Банк) является персонал. Именно его профессионализм лежит в основе процветания Банка.

Каждый работник как представитель Банка своим поведением поддерживает его репутацию и престиж. Мы помним, что наши действия и поступки воспринимаются как действия и поступки Банка.

Каждый из нас уважает свою профессию и в полной мере осознает и гордится тем, что наш Банк является:

1. Успешным Банком, который динамично развивается.
2. Конкуренентоспособным Банком, который стремится занять прочные позиции на рынке банковских услуг в Республике Беларусь.
3. Прогрессивным Банком.
4. Открытым Банком, который может служить образцом соблюдения общих норм, правил и стандартов, которые предусмотрены законодательством Республики Беларусь.

#### Глава I

##### Цели и задачи

**Статья 1.** Кодекс корпоративной этики работников ЗАО «Дельта Банк» (далее – Кодекс) определяет основные стандарты и правила поведения работников Банка, призван содействовать укреплению авторитета и престижа Банка, разработан с целью повышения прибыльности и эффективности деятельности, укрепления финансовой стабильности и развития корпоративной культуры Банка.

**Статья 2.** Приоритетным правилом для всех работников Банка при осуществлении банковской деятельности и внутрикорпоративных отношений должно быть

соблюдение высоких этических стандартов и законодательства Республики Беларусь. Основы этих стандартов изложены в настоящем Кодексе.

**Статья 3.** Целью настоящего Кодекса является обеспечение осознания работниками Банка персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации стратегии Банка, а также определение принципов отношений с клиентами и деловыми партнерами.

**Статья 4.** Документы, регламентирующие деятельность всех структурных подразделений и отдельных работников Банка, разрабатываются и утверждаются с учетом положений настоящего Кодекса.

**Статья 5.** Настоящий Кодекс является локальным нормативным правовым актом Банка и утверждается Правлением Банка. Правила, нормы и стандарты, изложенные в настоящем Кодексе, являются обязательными и могут дополняться и изменяться только по решению Правления Банка.

## **Глава II**

### **Ценности и принципы работников Банка**

**Статья 6.** Работники Банка, осуществляя свою деятельность, руководствуются следующими ценностями и принципами:

- 1. Преданность делу.** Мы преданы общему делу, и каждый из нас стремится к достижению общих целей Банка.
- 2. Законность.** Мы неуклонно следуем общепризнанным нормам и стандартам, законодательству Республики Беларусь, положениям настоящего Кодекса и иным локальным нормативным правовым актам Банка.
- 3. Доверие и надежность.** Вся работа Банка направлена на закрепление за собой репутации надежного, стабильного и конкурентоспособного банка, который придерживается самых современных стандартов обслуживания.
- 4. Выполнение обязательств.** Банк всегда выполняет свои обязательства перед деловыми партнерами, клиентами и акционерами в объеме и сроки в соответствии с достигнутыми договоренностями.
- 5. Ответственность.** Мы ответственны перед акционерами, клиентами и деловыми партнерами за результаты нашей деятельности, качество

банковских услуг, надлежащее выполнение своих обязательств, а также перед обществом – за вклад в развитие экономики Республики Беларусь.

**6. Открытость и безопасность.** Деятельность Банка является максимально открытой и прозрачной для акционеров, клиентов, деловых партнеров, органов государственной власти. Мы принимаем все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий со стороны третьих лиц относительно акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

**Статья 7.** Каждый из нас, являясь работником Банка, представляя его интересы и действуя от его имени, обязан:

1. Выполнять свои служебные обязанности в соответствии с правилами, ценностями и принципами, принятыми в Банке;
2. Соответствовать требованиям, которые предъявляются к работникам Банка, а именно – профессионализм, способность работать в команде, стремление к успеху, инициативность, креативность, умение быстро адаптироваться к новым условиям бизнеса, готовность к реализации идей;
3. Стремиться к повышению эффективности своей работы, обеспечивая рост результативности посредством оптимизации бизнес-процессов;
4. Не разглашать конфиденциальную информацию, касающуюся Банка и его клиентов (при этом возможность передачи информации третьим лицам или использование ее в личных целях полностью исключаются);
5. Строить свои отношения с клиентами и деловыми партнерами на принципах добросовестности, честности и доверия, не допускать ситуаций, которые могут повредить интересам или деловой репутации Банка;
6. Строить свои отношения с коллегами на основе доброжелательности и эффективного сотрудничества.

### **Глава III**

#### **Деловой этикет**

**Статья 8.** Наши отношения с клиентами и деловыми партнерами строятся на принципах добросовестности, честности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, соблюдения обязательств.

**Статья 9.** Работник Банка прилагает все усилия для минимизации любых рисков клиента или делового партнера, внимательно рассматривает и своевременно реагирует на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.

**Статья 10.** Работник Банка не разглашает информацию об операциях, счетах и вкладах клиентов или деловых партнеров, а также другие сведения, раскрытие которых может нанести ущерб деловой репутации или другим интересам клиента, делового партнера, если раскрытие такой информации не предусмотрено законодательством Республики Беларусь.

**Статья 11.** Каждый из нас в своей работе с клиентами или деловыми партнерами должен руководствоваться следующими правилами:

- 1. Компетентность.** Каждый работник Банка должен владеть основательными знаниями в области своей профессиональной деятельности; уметь использовать свои знания; стремиться к постоянному самосовершенствованию и новаторству; искать новые перспективные возможности и средства для наиболее эффективной работы Банка.
- 2. Вежливость.** Необходимо уважительно относиться к клиенту, проявлять интерес к его проблемам, быть внимательным, вежливым и тактичным.
- 3. Культура языка.** При общении с клиентом необходимо четко излагать информацию, избегать специальных терминов и профессионального жаргона, учитывать возраст, социальный статус и личностные особенности собеседника.
- 4. Ответственность.** Работник Банка должен употреблять конкретные и доходчивые формулировки, отвечая на вопросы клиентов, быть последовательным и пунктуальным в своих обещаниях и взятых на себя обязательствах.
- 5. Эффективность.** Информация, полученная клиентом от работника Банка, должна соответствовать запросу клиента, быть четкой и понятной.
- 6. Умение слушать.** Работник Банка должен уметь терпеливо выслушать клиента и не выдвигать своих предложений и аргументов, не уяснив суть заданного вопроса. Это – один из главных коммуникативных навыков, определяющих степень эффективности беседы.
- 7. Умение задавать вопрос.** Дополнительные вопросы позволяют добиваться максимальной глубины понимания интересов клиента в беседе, оказывать ему

корректную помощь в случае возникновения трудностей при изложении информации.

**8. Умение вести себя.** Аксиомой взаимоотношений является честность во всех аспектах коммерческой деятельности Банка, обеспечение высокого уровня обслуживания для удовлетворения потребностей клиента, сохранение полной конфиденциальности и внимательное отношение к требованиям и предложениям. Каждый работник Банка при общении с клиентом обязан проявлять взвешенность, осмотрительность и профессионализм, придерживаться делового стиля и доброжелательного тона, передавать свой позитивный настрой, делать все возможное для недопущения превращения спорной ситуации в конфликтную.

## **Глава IV**

### **Принципы ведения банковской деятельности**

**Статья 12.** Каждый из нас, осуществляя текущую работу и банковские операции в соответствии со своими служебными обязанностями, стремится содействовать финансовой стабильности и увеличению прибыльности, повышению эффективности работы Банка, установлению взаимовыгодных отношений с деловыми партнерами и клиентами, снижению затрат и укреплению деловой репутации Банка.

**Статья 13.** Каждый из нас должен ставить интересы Банка выше собственных и избегать ситуаций, которые могут негативно повлиять на интересы Банка и отношения с партнерами.

**Статья 14.** Деловая репутация Банка является одной из важных составляющих успешности Банка. Каждый из нас должен знать, что обязательства перед партнерами и клиентами должны быть выполнены в полном объеме и в соответствии с оговоренными сроками. В случае возникновения проблем с выполнением обязательств, работник должен доложить об этом своему непосредственному руководителю.

**Статья 15.** Работники, которые задействованы в проведении, оформлении и учете банковских операций, в своей повседневной деятельности должны строго придерживаться всех требований законодательства Республики Беларусь и локальных нормативных правовых актов Банка.

## Глава V

### Отношение к работе

**Статья 16.** Успешность работы каждого работника – это успешность деятельности Банка в целом. Поэтому каждый из нас на своем рабочем месте должен использовать свои способности для достижения результата в необходимый срок.

**Статья 17.** Обязанность каждого руководителя Банка – оказывать подчиненным помощь в достижении поставленных целей. Умением делегировать полномочия своим подчиненным руководитель оказывает содействие в повышении эффективности деятельности и профессиональном росте, как каждого работника в отдельности, так и всего коллектива в целом.

**Статья 18.** Клиент, обратившийся к любому работнику Банка, должен получить исчерпывающий ответ на свой вопрос или рекомендации, у кого из работников Банка он может получить необходимую консультацию и конкретную помощь для решения данного вопроса.

**Статья 19.** Банк нацелен на развитие культуры управления рисками. Работник Банка при выполнении своих обязанностей уделяет особое внимание возможным операционным рискам, следствием реализации которых могут стать убытки для Банка, и информирует непосредственного руководителя об их наличии.

**Статья 20.** Оформление всех документов, в том числе и внутрибанковских, должно отвечать требованиям делопроизводства, стандартам Национального банка Республики Беларусь и внутрикорпоративным требованиям.

**Статья 21.** Использование работником Банка программного обеспечения, оргтехники и офисного оборудования, средств связи, информационных и сетевых ресурсов Банка, а также канцелярских и прочих принадлежностей во внеслужебных целях не допускается.

**Статья 22.** Непосредственный руководитель любого работника Банка должен всегда знать причину отсутствия работника на рабочем месте в рабочее время, а также должен быть извещен о времени возвращения работника на рабочее место и иметь возможность оперативной связи с ним.

## Глава VI

### Корпоративный стиль

**Статья 23.** Каждый из нас придерживается корпоративного стиля, который является важным фактором формирования имиджа и деловой репутации Банка.

**Статья 24.** Работник Банка должен быть вежливым, доброжелательным, внимательным и проявлять выдержку в случае некорректного с ним общения со стороны клиентов, деловых партнеров и других лиц.

**Статья 25.** Работникам Банка запрещается высказывать недостоверную и непроверенную информацию в отношении Банка и его работников. Недопустима предвзятость, распространение слухов и сплетен, а также обсуждение деловых, личностных и профессиональных качеств своих коллег, в том числе бывших.

**Статья 26.** Необходимо соблюдать чистоту и порядок на рабочих местах и помещениях Банка, запрещается курение.

**Статья 27.** Работник Банка обязан соблюдать трудовую дисциплину. В случаях, если возникла ситуация, которая может привести к нарушению дисциплины, работник ставит в известность непосредственного руководителя и делает все возможное для предотвращения таких обстоятельств.

**Статья 28.** Работник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, что способствует узнаваемости и укреплению имиджа Банка.

Несоблюдение работником Банка делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины.

## **Глава VII**

### **Этика отношений с клиентами**

**Статья 29.** Основные принципы при контакте с клиентами: общение в вежливой форме, улыбка, интерес к клиенту и его ситуации, обязательное предложение услуг (исходя из интересов клиента) и демонстрация их преимуществ, а не просто информирование клиента.

## **Глава VIII**

### **Этика отношений с коллегами**

**Статья 30.** Каждый из нас помнит, что все работники являются частью Банка, и для достижения эффективной работы каждого из нас и Банка в целом мы должны всегда оказывать друг другу поддержку советом и действиями. Умение работать в команде является необходимым профессиональным качеством работника Банка.

**Статья 31.** Взаимоотношения между работниками Банка должны осуществляться в доброжелательном и вежливом тоне. В деловых отношениях необходимо придерживаться принципов взаимодополняемости и взаимозаменяемости работников, а также – принципа нейтральности – отношение ко всем работникам должно быть корректным, независимо от личных симпатий или антипатий.

**Статья 32.** В присутствии клиентов, деловых партнеров или третьих лиц обращение к работнику должно быть только по имени и отчеству. Мы должны помнить: каждый из нас является лицом Банка.

**Статья 33.** Ответственность за эффективность своей работы и достижение результатов несет сам работник, не перекладывая вину на коллег или руководителя. Каждая проблема открыто обсуждается с коллегами и руководителем, в результате чего формируются пути ее решения.

## **Глава IX**

### **Политика переговоров: правила общения по электронной почте и телефону**

**Статья 34.** Для быстрого и эффективного коммуникативного общения с коллегами работники Банка пользуются программой Lotus Notes, которая используется в Банке как канал для делового общения.

**Статья 35.** Время ответа на запросы по внешней и внутренней электронной почте не должно превышать указанные в письме сроки. Если вопрос требует более тщательного изучения – необходимо уведомить об этом адресата.

**Статья 36.** При проведении телефонных переговоров необходимо помнить, что каждый абонент, обращающийся по любому вопросу – наш потенциальный клиент, он формирует мнение на рынке банковских услуг о Вас лично и Банке в целом. При входящем звонке следует поднять трубку не позднее третьего сигнала. С любым абонентом, вне зависимости от Вашего настроения, неотложных дел и занятости, работник Банка должен быть приветлив и вежлив.

**Статья 37.** Во время проведения телефонных переговоров будьте кратки и лаконичны. При временном отсутствии Вашего коллеги на просьбу соединить с ним лично, сообщите, что в данный момент он не может подойти к телефону, предложите свои услуги, и, в случае отказа, попросите перезвонить в конкретное время, не вдаваясь в подробности и причины отсутствия коллеги.

## **Глава X**

## **Раскрытие информации**

**Статья 38.** Любая служебная информация, в том числе информация о работниках Банка, внутренней структуре, финансовых потоках и подобная, за исключением общедоступной информации, носит конфиденциальный характер.

**Статья 39.** Объем информации, которая предоставляется клиентам, деловым партнерам, определяется законодательством Республики Беларусь, локальными нормативными правовыми актами Банка и характером сотрудничества.

**Статья 40.** Клиенты Банка и деловые партнеры должны быть уверены в том, что информация об их предпринимательской или другой деятельности, включая информацию о том, что они являются клиентами Банка, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

**Статья 41.** Работник Банка предоставляет информацию относительно деятельности Банка только по согласованию с руководством Банка.

## **Глава XI**

### **Внеслужебная этика**

**Статья 42.** Работникам Банка запрещается заниматься предпринимательской и иной оплачиваемой деятельностью лично или через доверенных лиц, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Беларусь.

**Статья 43.** Работникам Банка не рекомендуется участвовать в политической жизни.

**Статья 44.** Каждый работник Банка обязан вести себя таким образом, чтобы внеслужебная деятельность и личное поведение делали его неуязвимым для влияния других лиц.

## **Глава XII**

### **Ответственность**

**Статья 45.** Соблюдение требований настоящего Кодекса является одним из критериев нравственной зрелости работника Банка и учитывается при оценке его деловой репутации.

**Статья 46.** Систематическое нарушение требований настоящего Кодекса работником Банка влечет применение мер морального и дисциплинарного воздействия и

рассматривается как нелояльность к Банку и несовместимость со статусом работника Банка.

**Статья 47.** Каждый работник Банка должен ознакомиться с настоящим Кодексом и подписать обязательство по выполнению его положений (Приложение 1).

Управление по работе с персоналом

**Обязательство**

Я, \_\_\_\_\_,

работник отдела \_\_\_\_\_,

управления/департамента \_\_\_\_\_,

подтверждаю, что ознакомлен(-а) с Кодексом корпоративной этики ЗАО «Дельта Банк».

Исходя из принципов преданности Банку, уважения к ценностям Банка, осознавая себя частью банковского сообщества, стремясь к прибыльности, финансовой стабильности, благополучию и процветанию Банка, обязуюсь руководствоваться настоящим Кодексом при выполнении своих служебных обязанностей.

Я согласен(-на), что нарушение настоящего Кодекса в зависимости от тяжести последствий может повлечь наложение дисциплинарного взыскания.

Подпись \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.