

КОДЕКС корпоративной этики ЗАО «ТК Банк»

1. Общие положения

1.1. Кодекс корпоративной этики ЗАО «ТК Банк» (далее – Кодекс) разработан на основе общепринятых принципов и норм международного права, законодательства Республики Беларусь, обычаев делового оборота, нравственно-этических ценностей и распространяется на всех работников закрытого акционерного общества «Банк торговый капитал» (далее - Банк), независимо от занимаемой ими должности.

1.2. Настоящий Кодекс устанавливает корпоративные и этические принципы и нормы, которыми Банк руководствуется в своей профессиональной деятельности.

Профессиональную деятельность Банка для целей Кодекса составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, работниками Банка, возникающих в процессе осуществления Банком своей деятельности.

1.3. Настоящий Кодекс разработан с учетом конкретных потребностей и условий деятельности Банка на текущем этапе развития и может изменяться и дополняться в процессе деятельности Банка.

В целях доведения до сведения любых заинтересованных лиц информации о применении в деятельности Банка норм и принципов корпоративной этики Кодекс размещается на сайте Банка: www.tcbank.by.

2. Цели Кодекса

2.1. Целями настоящего Кодекса является определение корпоративных стандартов деятельности Банка во взаимоотношениях с акционерами, клиентами, деловыми партнерами, работниками Банка и закрепление этических стандартов поведения его работников.

Нормы настоящего Кодекса основаны на принятых Банком корпоративных ценностях и соответствуют миссии и философии Банка.

2.2. Все внутренние процедуры, регламенты, локальные нормативные правовые акты Банка должны соответствовать принципам, изложенным в настоящем Кодексе, и призваны создать механизмы, условия и способы применения изложенных в настоящем Кодексе принципов.

2.3. Следование нормам настоящего Кодекса направлено на:
формирование и поддержание положительного имиджа Банка в глазах его акционеров, клиентов, партнеров и работников;

контроль и снижение рисков, поддержание устойчивого роста финансовых показателей Банка и эффективное осуществление его уставной деятельности.

3. Миссия Банка

3.1. Миссия Банка выражается в содействии экономическому развитию и росту благосостояния клиентов Банка за счет предоставления современных банковских услуг и продуктов, обеспечивая надежность и доходность вложенных средств, содействуя развитию экономики Республики Беларусь.

Свою деятельность Банк основывает на принципах устойчивого ведения бизнеса, обеспечения гарантии надежности для своих акционеров, партнеров, клиентов и работников.

4. Принципы корпоративной этики Банка

4.1. Банк в лице своих работников, независимо от занимаемой ими должности, придерживается в своей деятельности следующих корпоративных принципов регулирования отношений и этических правил поведения.

4.2. Взаимоотношения с акционерами

В отношении акционеров Банк принимает на себя следующие обязательства:

неукоснительно соблюдать и защищать права и интересы акционеров Банка;

обеспечивать динамичный рост и развитие Банка, достижение эффективных показателей деятельности;

строго придерживаться принципов и стандартов корпоративного управления, обеспечивать наличие профессионального и качественного менеджмента;

предоставлять открытый и своевременный доступ к информации о функционировании Банка, повышать наглядность и доступность информации, в том числе совершенствуя качество учета и отчетности Банка;

поддерживать высокую репутацию и имидж Банка.

4.3. Взаимоотношения с клиентами

Клиентами Банка являются физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели, как резиденты, так и нерезиденты Республики Беларусь.

Банк защищает интересы каждого клиента, исключает дискриминацию по политическим, религиозным и национальным мотивам.

Банк в отношениях со своими клиентами считает себя обязанным:

действовать в своей работе профессионально, честно и открыто;

оказывать квалифицированную помощь в подборе банковских услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам и специфике бизнеса клиента;

осуществлять банковские операции и сделки на высоком качественном уровне, совершенствовать систему обслуживания клиентов, разрабатывать и реализовывать новые прогрессивные виды банковских услуг;

взимать за предоставленные услуги плату, соразмерную их объему и сложности;

предоставлять клиентам по их запросам и по своей инициативе достоверную и достаточную информацию о Банке, предоставление которой не противоречит законодательству Республики Беларусь и локальным нормативным правовым актам Банка;

обеспечивать безопасность и защиту информации в помещениях Банка;

хранить банковскую тайну клиентов, представлять сведения, составляющие банковскую, коммерческую и иную охраняемую законодательством тайну, только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Беларусь;

оперативно и своевременно рассматривать обращения, претензии, жалобы, разрешать конфликтные ситуации, принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений, не допуская причинения ущерба интересам клиентов.

Банк исключает какое-либо вмешательство в финансово-хозяйственную деятельность клиента, за исключением случаев, определенных соответствующими договорами.

Банк не использует информацию о коммерческой деятельности клиента для влияния на рынок, на котором клиент ведет свою хозяйственную деятельность, не создает конфликтных ситуаций в отношениях клиентов друг с другом и воздерживается от участия в разрешении таких конфликтов.

В своей деятельности Банк заботится о минимизации рисков, связанных с проведением клиентами операций, и считает необходимым информировать клиентов об известных Банку существенных изменениях ситуации на финансовых рынках, изменениях в законодательстве и прочих факторах, способных повлиять на проведение клиентами своих операций.

Работники Банка индивидуально подходят к запросам каждого клиента, стремятся создать для клиента максимум удобств в обслуживании.

Работники Банка не создают конфликтных ситуаций во взаимодействии с клиентом, осознают, что существуют слова и выражения, которые могут вызывать у клиента негативные ассоциации и, как следствие, его последующую реакцию либо действия, непредсказуемые для работника Банка.

Банк и его работники в своей деятельности исходят из того, что существует ряд высказываний (ситуаций), недопустимых при общении с клиентом (приложение 1 к настоящему Кодексу).

В общении с клиентом работники Банка должны придерживаться следующих рекомендаций:

улыбайтесь! Ваша улыбка – знак дружелюбия и расположения. Таким образом Вы приветствуете клиента и даете клиенту почувствовать его важность и значимость;

старайтесь всегда помочь клиенту. Помните, что каждый работник отвечает за общий успех всего Банка;

цените время клиента, приложите все усилия, чтобы максимально быстро и качественно обслужить клиента;

будьте компетентны, старайтесь быстро и правильно ответить на любой вопрос клиента, относящийся к деятельности Банка;

будьте выдержаны, не вступайте в спор на глазах клиента с другим работником при выполнении просьбы клиента. Стройте личностные отношения на принципах взаимной вежливости и делового этикета.

4.4. Взаимоотношения с деловыми партнерами

Отношения с деловыми партнерами Банка строятся на основе соблюдения достигнутых в рамках законодательства договоренностей, взаимного уважения, признания равенства сторон в коммерческих отношениях.

Банк отдает предпочтение переговорам и поиску компромиссов в случае возникновения разногласий и споров, стремится к стабильности существующих отношений, не иницируя без имеющихся на то правовых оснований споры с деловыми партнерами.

Банк воздерживается от установления и поддержания деловых отношений с организациями и физическими лицами, имеющими сомнительную деловую репутацию, ущемляющими интересы и права Банка, нарушающими стандарты профессиональной деятельности или признанные обычаи делового оборота.

В отношениях с деловыми партнерами Банк проводит честную и открытую информационную политику, предоставляя необходимую информацию о Банке в объеме, достаточном для оценки уровня риска принятых взаимных обязательств, ожидая при этом встречного раскрытия контрагентом необходимой Банку информации и соблюдения тех же подходов при установлении и развитии партнерских отношений, которыми руководствуется Банк в соответствии с настоящим разделом.

4.5. Взаимоотношения с работниками Банка

Банк строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

Банк стремится создавать условия, позволяющие работнику Банка развивать и применять свои творческие способности, повышать уровень профессиональной подготовки.

Банк стремится поддерживать уровень оплаты труда, соответствующий уровню оплаты труда в данной сфере и адекватный конечному результату труда.

Банк применяет в своей деятельности эффективную систему материального и нематериального вознаграждения работников, которая позволяет объективно оценить вклад каждого работника в развитие Банка.

Банк уделяет постоянное внимание вопросам охраны здоровья работников, безопасности их рабочих мест, поддержанию здорового морально-психологического климата в коллективе.

Банк заинтересован в предоставлении всем своим работникам возможности для карьерного роста, ценит и ожидает от своих работников проявления таких ключевых качеств, как компетентность, инициативность, корпоративная приверженность, индивидуальность.

4.6. Этические стандарты поведения работников Банка

Каждый работник стремится максимально полно и ответственно выполнять свои обязанности, внося свой вклад в достижение единых целей Банка. При выполнении должностных обязанностей работник Банка стремится к поиску оптимальных решений, сочетающих низкие затраты и высокую эффективность.

Работниками Банка не допускается:

использование материальных и интеллектуальных ресурсов Банка в личных целях;

высказывания и действия, которые могут нанести ущерб имиджу и репутации Банка;

применение наркотических веществ;

употребление алкогольных напитков на рабочем месте и/или на территории Банка;

посещение игорных заведений, в которых проводятся азартные игры и/или принимаются ставки на пари (казино, тотализаторы, букмекерские конторы, залы игровых автоматов и иные игорные места);

курение на территории Банка.

При нахождении работника Банка в служебной командировке он в своей деятельности руководствуется принципами и нормами настоящего Кодекса, соблюдает и уважает традиции и культурные обычаи страны пребывания.

4.7. Отношения с коллегами

Работникам Банка необходимо соблюдать следующие нормы и правила делового этикета при общении с коллегами:

достигать четкого разделения прав и ответственности при выполнении общей работы;

уважительно относиться друг к другу, избегать проявления несдержанности, агрессии, сквернословия, не допускать выяснения личных отношений, в том числе в присутствии клиентов;

искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу, достигнутые результаты;

всегда извиняться за свое некорректное поведение;

не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку, если это может навредить интересам Банка;

помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;

не обсуждать личные или профессиональные качества своих коллег в их отсутствие.

4.8. Отношения между руководством и работниками

4.8.1. Руководителям рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

служить образцом тактичности и корректности для работников;

находить повод, чтобы отметить достижения работников своей похвалой;

быть справедливым и беспристрастным к любым иным качествам работника, кроме профессиональных и деловых;

воздерживаться от критики работников в присутствии других работников, при необходимости подвергнуть работника критике, проявляя при этом

тактичность, учитывая половую, национальную принадлежность работника, его возраст и особенности темперамента.

4.8.2. Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

содействовать руководителю в создании в коллективе доброжелательной морально-психологической атмосферы, закреплении справедливых отношений;

знать в лицо и по имени и отчеству руководителей Банка;

информировать непосредственного руководителя о причинах своего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте;

не навязывать руководителю свою точку зрения в категоричной форме, высказывать свои замечания и предложения вежливо и тактично;

не обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. непосредственно к руководителю Вашего руководителя, за исключением экстренных случаев, в том числе случаев, когда согласования достигнуть не удалось;

не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя, аргументировать свою точку зрения в процессе личной встречи;

при встрече в коридоре или на открытой территории с руководством здороваться первым.

Входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими.

При рукопожатии первым руку протягивает руководитель или вышестоящий работник.

Работники Банка при входе в помещение Банка членов Совета Директоров Банка, сотрудников Посольства Исламской Республики Иран в Республике Беларусь, представителей иностранных делегаций встают со своих рабочих мест, таким образом приветствуя входящих.

5. Подарки и вознаграждения

5.1. Работники Банка не принимают, не передают денежные средства третьим лицам от клиентов, деловых партнеров, их представителей или аффилированных лиц, а также не заключают договоры с третьими лицами, предоставляющие право на получение денежных средств как вознаграждения за выполнение должностных обязанностей в качестве работников Банка.

5.2. Работники Банка не принимают имущество, работы, услуги, а также не заключают договоры, предоставляющие право на получение имущества, работ, услуг как вознаграждения за выполнение должностных обязанностей в качестве работников Банка.

5.3. Работники Банка не принимают, не передают третьим лицам подарки¹ от клиентов, деловых партнеров, их представителей или

¹ Под подарком понимается любое материальное или нематериальное благо, в том числе работы и услуги, за исключением денежных средств.

аффилированных лиц, кроме случаев, когда отказ от подарка может привести к негативным последствиям для партнерских отношений между сторонами. В этом случае работник Банка обязан вежливо предупредить дарящего, что данный подарок по решению руководства Банка, возможно, будет передан в Музей Банка и сообщить о принятии подарка непосредственному руководителю не позднее следующего рабочего дня со дня принятия подарка.

5.4. Допускается принятие работниками Банка цветов и сувениров, преподнесенных клиентами, деловыми партнерами Банка в процессе деловых переговоров или встреч (с учетом требований действующего законодательства Республики Беларусь).

5.5. Принятие работниками Банка алкогольных напитков, преподнесенных клиентами, деловыми партнерами Банка, не допускается.

6. Защита интересов акционеров, клиентов, деловых партнеров и работников Банка

6.1. Работники Банка активно участвуют в предотвращении любых противоправных действий со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров и Банка.

6.2. Работники Банка обязаны незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и руководителей службы безопасности и службы внутреннего контроля Банка о планируемых, текущих или осуществленных действиях как внутри, так и вне Банка со стороны других работников Банка, клиентов, деловых партнеров, иных лиц и организаций, нарушающих общепризнанные принципы и нормы международного права, нормы законодательства Республики Беларусь, настоящего Кодекса или иных локальных нормативных правовых актов Банка.

6.3. Работники Банка в рамках своих полномочий реализуют комплекс мер, направленных на предотвращение легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения.

6.4. Работники Банка исключают любую деятельность, которая может нанести ущерб деловой репутации, иным нематериальным и материальным интересам Банка, клиентов или деловых партнеров.

6.5. Работники Банка избегают ситуаций конфликта интересов, возникающих в случаях, когда личные интересы работника становятся несовместимыми с его обязательствами по отношению к Банку. При возникновении ситуации конфликта интересов работник обязан проинформировать руководство Банка и действовать, исходя из принципа приоритетности интересов Банка над личными интересами.

6.6. Работники Банка обязаны избегать возникновения ситуаций, когда наличие близких и дружеских отношений с клиентами, деловыми партнерами Банка могут привести к конфликту интересов.

6.7. Банк ограничивает возможности совершения действий и принятия решений работниками, оказавшимися в ситуации конфликта интересов.

7. Стандарты делового общения

7.1. Телефонное общение

Работникам Банка в процессе телефонного общения рекомендуется руководствоваться нормами и правилами делового этикета (приложение 2 к настоящему Кодексу).

7.2. Представление коллег и партнеров

Работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета представлений коллег и партнеров:

представлять младшего по должности – старшему, нетитулованного человека – титулованному;

если представляющий Вас партнер или коллега забыл Ваше имя, во избежание неловкой ситуации представьтесь сами;

заранее узнать данные о человеке, которого необходимо представить, выяснить, как именно ему хотелось бы быть представленным;

при первой встрече с новым клиентом или партнером обменяться с ним визитными карточками;

получив визитную карточку, прочитать ее содержание и, если Вы находитесь за столом, положить ее перед собой.

7.3. Проведение протокольных мероприятий

При участии в официальных и протокольных мероприятиях работникам Банка рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила этикета:

приходить на мероприятия вовремя, в идеальном варианте: на 5-7 минут раньше назначенного времени;

заранее знакомиться с повесткой дня, иметь при себе подготовленные вопросы или комментарии;

перед началом официальных и протокольных мероприятий отключать мобильный телефон;

негромко извиняться в том случае, если необходимо выйти и после возвращения;

не использовать мероприятия в качестве трибуны для решения личных проблем;

всегда заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление;

не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих выступающих;

представляя выступающего, называть его имя, должность, основание для его выступления и тему.

8. Корпоративный дресс-код

8.1. Корпоративный дресс-код является основополагающим звеном корпоративной культуры и имиджа Банка.

Работникам Банка рекомендуется придерживаться классического стиля, который характеризуется респектабельностью, четкими, определенными линиями и формами в одежде, высоким качеством вещей.

В гардеробе допускается присутствие актуальных цветов, модных пропорций и аксессуаров.

8.2. Рекомендации по соблюдению корпоративного дресс-кода для мужчин.

8.2.1. Волосы: чистые, аккуратная стрижка.

8.2.2. Одежда: деловой костюм-двойка или костюм-тройка сдержанных тонов. Для работников Банка, работающих с клиентами, обязательно наличие галстука.

Цвет делового костюма: все оттенки серого, синего, коричневого; для торжественных событий - черного. Для весенних и летних костюмов дополнительно – цвет слоновой кости, какао, беж.

Рубашка с длинным рукавом неярких цветов, предпочтительно белая или цвета слоновой кости, голубая, бежевая, исключаются рубашки в крупную клетку. Чем темнее костюм, тем светлее должна быть рубашка. В летнее время допустимы рубашки с коротким рукавом.

Галстук следует подбирать в тон костюму. К однотонному костюму и рубашке – галстук с рисунком. Если костюм имеет рисунок (в полоску, клеточку), то галстук и рубашка – однотонные.

Галстук необходимо завязывать так, чтобы широкий конец галстука был на уровне середины пояса.

Цвет носков должен соответствовать тону костюма или быть темнее.

8.2.3. Обувь: чистая, сдержанного классического стиля, кожаная без узоров и крупных пряжек.

8.2.4. Украшения: допустимы часы на кожаном ремне, металлическом браслете, обручальное кольцо, запонки, зажим для галстука.

8.2.5. Парфюмерия: с умеренной интенсивностью запаха.

8.3. Рекомендации по соблюдению корпоративного дресс-кода для женщин:

8.3.1. Волосы: чистые, опрятная прическа.

8.3.2. Макияж: деловой, спокойный.

8.3.3. Маникюр: сдержанных тонов, ногти короткие или средней длины.

8.3.4. Одежда: деловой костюм однотонный или в мелкую полоску (жакет, блузка, юбка или классические брюки), платье классического кроя.

Традиционные цвета для деловой одежды женщины: все оттенки серого, синего, коричневого, черного. Для весенних и летних костюмов дополнительно – цвет слоновой кости, какао, беж, белый.

Комплект: блузка или жакет сдержанных цветов «плюс» юбка или брюки. Юбка (брюки) должна соответствовать жакету или блузке. Длина юбки не должна быть выше 5 см от середины колена.

8.3.5. Обувь: туфли с закрытой пяткой и носком, босоножки с закрытой пяткой, каблук средней высоты – от 3 до 6 см. Цвет обуви должен соответствовать или быть на тон темнее от цвета самой низкой детали одежды (подола юбки).

Украшения: один-два аксессуара.

Парфюмерия: с умеренной интенсивностью запаха.

8.4. Не допускаются:
одежда, оставляющая открытыми плечи, живот либо спину полностью либо частично;
спортивная одежда (свитера, кроссовки);
спортивная и пляжная обувь;
джинсовая одежда;
летние сарафаны пляжного типа, шорты;
декольтированные платья;
юбки с разрезом выше середины бедра;
прозрачная одежда;
головные уборы;
чрезмерное использование бижутерии;
наличие броских элементов или аксессуаров (шнуровок, объемных цветов, бусин и пуговиц);
пирсинг, броские татуировки на открытых частях тела.

8.5. По пятницам, а также в предпраздничные дни для работников Банка, не работающих с клиентами, допускается одежда в стиле casual (в том числе опрятная классическая джинсовая одежда).

9. Ответственность за несоблюдение положений Кодекса

9.1. Каждый работник Банка несет ответственность за неукоснительное соблюдение положений настоящего Кодекса.

9.2. Руководители подразделений Банка несут ответственность за понимание и соблюдение норм настоящего Кодекса подчиненными работниками.

9.3. Нарушение положений настоящего Кодекса может служить основанием для применения к работнику Банка мер дисциплинарного взыскания, а также основанием для отстранения его от работы, степень наказания определяется Правлением Банка.

9.4. Ответственным за соблюдение и актуализацию настоящего Кодекса является Правление Банка.

10. Заключительные положения

10.1. При приеме на работу работника Банка отдел по работе с персоналом знакомит принимаемого работника с настоящим Кодексом под роспись.

Лист согласования прилагается

Приложение 1
к Кодексу корпоративной этики
ЗАО «ТК Банк»»

Перечень высказываний (ситуаций), недопустимых при общении с
клиентами ЗАО «ТК Банк»

ПОЗИЦИЯ	ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ
Оценочная позиция	Оценка правильности или неправильности действий клиента. Работнику Банка не следует говорить клиенту, каким он должен быть и что он должен делать, поучать клиента, употребляя фразы: «Я считаю, что в данной ситуации Вы поступили неправильно», «Вы должны быть более внимательным», «Вы должны поступить следующим образом» и пр.
Прямое проявление превосходства	Приказы, замечания или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешки, сарказм по отношению к клиенту. Недопустимо начинать отвечать клиенту со слов «Нет», использовать категорическое отрицание: «Это неправильно», «Никогда не делайте этого», фразы «Вы сами виноваты в сложившейся ситуации», «Вы поступаете безответственно» и пр.
Снисходительное отношение	Проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности. Конфликтной ситуацией совместно с проявлением превосходства является также и снисходительный тон. Например: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Неужели Вы не понимаете?», «Вы умный человек, а поступаете так».
Категоричность, безапелляционность	Проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности. Конфликт может вызвать категоричный тон: «Я считаю», «Я прав», «Я уверен». Вместо них безопаснее употреблять такие высказывания, как «Я думаю», «Мне кажется», «У меня сложилось впечатление, что...». Недопустимо использование слов, выражающих категоричное обобщение: «Всегда», «Все», «Постоянно», «Никогда», «Никто», при обращении к конкретному лицу по конкретному поводу.
Навязывание своих советов	В данном случае советующий занимает позицию превосходства. Необходимо сглаживать впечатление, которое клиент может воспринять как прямое указание, например, вместо фразы «Давайте поступим так», следует употреблять «Давайте подумаем, как лучше сделать».
Перебивание клиента, повышение голоса	Тем самым перебивающий демонстрирует, что его мысли более ценны, чем мысли других, а

поэтому именно его надо слушать.

Приложение 2
к Кодексу корпоративной этики
ЗАО «ТК Банк»

Нормы и правила делового этикета работников ЗАО «ТК Банк» в
процессе телефонного общения

В процессе телефонного общения работникам ЗАО «ТК Банк» необходимо:

отвечать на телефонный звонок оперативно, не позднее третьего звукового сигнала;

звоня клиентам, деловым партнерам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение;

в начале телефонного разговора уточнять, в удобное ли время Вы звоните;

не перебивать, всегда внимательно выслушивать собеседника;

заканчивать телефонный разговор следует, как правило, позвонившему;

не использовать служебный телефон для разговора по личным вопросам.

В случае крайней необходимости – быть предельно кратким;

оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, наименование Банка, а затем кратко излагать цель звонка;

не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;

если звонок предназначен Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь связаться с ним или принять для него сообщение;

если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;

если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.