



Акционерный Коммерческий Банк
Invest Finance Bank

АКБ «INFINBANK»

Председатель Правления
АКБ «InFinBank»

Бурханов Б.Н.

Ф.И.О.

Подпись

Дата

(Протокол Правления
АКБ «InFinBank»

за №4 от «07» 07 2018 г.)
Рег. №4 от «07» 07 2018 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ РАБОТНИКОВ АКЦИОНЕРНО-КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА «INVEST FINANCE BANK»

№ ДЭК - 06 - 10

Документ является собственностью АКБ «INFINBANK». Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимися работниками Банка, без предварительного согласования с Представителем Руководства по Качеству. Любые изменения вносятся в оригинал и только в контролируемые копии настоящего документа

Оглавление

Лист регистрации изменений.....	3
1. Цели	4
2. Область применения.....	4
3. Ссылки	4
4. Термины и определения.....	4
5. Ответственность.....	4
6. Основные положения	5
6.1. Деловой этикет.....	5
6.2. Внеслужебная этики.....	5
6.3. Культура общения в Банке.	5
6.4. Культура общения с клиентами и партнерами Банка.....	5
6.5. Пользование телефоном и ответы на телефонные звонки.....	6
6.6. Обязанности Банка.	6
6.7. Обязанности Руководителей подразделения Банка.	7
6.8. Обязанности работника Банка.	7
6.9. Нахождение в Банке.....	8
6.10. Отношение к имуществу Банка.....	9
6.11. Традиции банка	9
6.12. Требования к внешнему виду работников.	10
7. Хранение	11
8. Заключение.....	11
9. Приложения.....	11
10. Рассылка.	12
11. Лист регистрации ознакомления	13

Лист регистрации изменений

№ изменения	Содержание изменения	Утверждено	Введено в действие	Подпись отв. за управление документом

1. Цели

1.1. Кодекс определяет основные нормы этического поведения, которым должны следовать все работники АКБ «InFinBank».

1.2. Выполнение должностными лицами и работниками Банка настоящего Кодекса, служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом их профессионализма и надежности, соответствия их деятельности законодательству Республики Узбекистан, общепринятым морально-этическим нормам.

2. Область применения

2.1. Требования настоящего Положения распространяются на всех работников Банка, включая его филиалы.

3. Ссылки

3.1. Кодекс разработан в соответствии с требованиями:

- Трудового Кодекса Республики Узбекистан;
- Закона РУ «О банках и банковской деятельности»;
- Устава АКБ «InFinBank» (далее - Банк);
- Другими нормативными актами.

4. Термины и определения

Корпоративная культура – сложное многослойное явления, отражающее внутреннее и внешнее поведение работников Банка, включающее в себя материальные и духовные компоненты;

Деловая этика – сведения об основных этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику работника Банка, в том числе этика ведения переговоров, этика ведения документации, использование этических методов;

Корпоративный этикет – это совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников Банка;

5. Ответственность

5.1. Каждый Работник Банка, в рамках своей компетенции, несет ответственность за достоверность сведений, своевременность и качество выполняемой работы.

5.2. Каждый Работник несет ответственность за свое рабочее место и оборудование, представленное в пользование и в эксплуатацию.

5.3. К работникам Банка за несоблюдение положений настоящего Кодекса могут применяться соответствующие меры, со стороны руководства и коллектива банка.

5.4. За нарушения установленных требований к внешнему виду к Работнику могут быть применены меры дисциплинарного взыскания, предусмотренные Правилами внутреннего трудового распорядка и Трудовым кодексом Республики Узбекистан.

5.5. Применение других мер дисциплинарного взыскания, не предусмотренных настоящим Кодексом за нарушение установленных требований к внешнему виду, не допускается.

6. Основные положения

6.1. Деловой этикет

6.1.1. Работники Банка:

- постоянно следят за внешними формами проявления своей деловой культуры и ориентируются на строгий стиль, позитивный настрой, обходительные манеры и правила хорошего тона;
- во взаимоотношениях с коллегами по профессии и совместной работе проявляют корректность и доброжелательность, в служебных отношениях соблюдают субординацию;
- по отношению к представителям других организаций, к иным гражданам проявляют профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль, доброжелательный тон;
- на официальных встречах строго придерживаются регламента;
- берегут свое и чужое время;
- в устной и письменной форме высказываются ясно, четко и лаконично;
- выглядят по-деловому и опрятно.

6.2. Внеслужебная этики

6.2.1. Работники Банка:

- способствуют своим поведением в повседневной жизни и во внеслужебной деятельности формированию у граждан уважения к своей профессии, доверия к банковской системе и поддержанию ее высокого авторитета;
- проявляют осмотрительность в формировании своего круга общения, тем самым, избегая связей, порочащих и компрометирующих репутацию банковского работника;
- ведут здоровый образ жизни и считают неприемлемым злоупотребление алкоголем, потребление наркотических средств, психотропных и токсичных веществ.

6.3. Культура общения в Банке.

6.3.1. Работники Банка, независимо от занимаемой должности, в своих взаимоотношениях с коллегами должны соблюдать следующие нормы делового общения и поведения:

- вести себя вежливо, корректно и доброжелательно;
- относиться с уважением к достижениям, квалификации и мнению коллег;
- соблюдать субординацию;
- развивать горизонтальные связи между подразделениями Банка и взаимодействовать с коллегами для эффективного осуществления должностных и функциональных обязанностей;
- воздерживаться от необоснованной критики и публичного обсуждения деятельности других работников;
- корректно относиться к ошибкам коллег и доброжелательно воспринимать их успехи и достижения.

6.4. Культура общения с клиентами и партнерами Банка.

6.4.1. Каждый Работник, независимо от занимаемой должности, в своих взаимоотношениях с клиентами и партнерами Банка должен соблюдать следующие нормы делового общения и поведения:

- вести себя вежливо, корректно и доброжелательно;
- не оказывать давление и не критиковать клиента/партнера;
- доводить до сведения клиента/партнера только достоверную информацию, исключая возможность обмана или введения в заблуждение;
- не вступать в противоправный сговор с клиентом/партнером;
- не брать на себя заведомо невыполнимые обязательства;

- не злоупотреблять доверием клиентов/партнеров, не использовать их неопытность и недостаток знаний, в корыстных целях;
- без предубеждения относиться к конкурентам, не подвергать их критике в присутствии клиента/партнера.

6.5. Пользование телефоном и ответы на телефонные звонки.

6.5.1. Телефонную трубку следует снимать не позднее четвертого звонка. Первая фраза при ответе:

- на вызов с городского телефона должна быть- «INVEST FINANCE BANK» либо «InFinBank»;
- на вызов по внутренней сети Банка - ДЕПАРТАМЕНТ (далее идет название структурного подразделения).

6.5.2. Работник Банка обязан предпринять все необходимые меры для урегулирования входящего звонка:

- отвечать на все входящие звонки, при звонках, поступающих со второй линии - вежливо предупредив собеседника ответить на звонок с просьбой перезвона по окончании разговора с собеседником.
- проверять почтовый ящик, куда поступают сообщения со стороны колл-центра с уведомлением о пропущенном звонке во время отлучения от рабочего места.
- произвести переключение на Работника, в компетенцию которого входит запрос или сообщить его городской номер телефона;
- при невозможности переключения, записать номер телефона звонившего лица и передать информацию по назначению.

6.5.3. Пользование междугородней и международной связью в личных целях со служебных телефонов Банка не разрешается. В экстренном случае работник может воспользоваться междугородней и международной связью, с письменного разрешения руководства Банка, и выплатить стоимость разговора за счет личных средств или по его заявлению на удержание стоимости разговора из зарплаты.

6.5.4. Банк может выдать Работнику для оперативного решения производственных вопросов корпоративную SIM-карту. При этом Работник обязан обеспечить сохранность SIM-карты. В случае утери или её порчи Работник обязан возместить Банку её полную стоимость.

6.6. Обязанности Банка.

6.6.1. Банк в отношении к своим работникам обязан:

- исключать всякие проявления дискриминации при приеме на работу, оплате труда и продвижении по службе;
- принимать меры по рациональной организации и созданию условий труда, способствующих профессиональному росту работника, укреплению его здоровья и социального благополучия;
- повышать личную заинтересованность работников в благополучном состоянии дел в банке, стимулировать творческий потенциал и инициативность;
- при необходимости обеспечивать работников фронт офиса, соответствующей формой одежды, предусмотренной утвержденными Работодателем стандартами отдельным локальным документом;
- уважать право работника на участие в общественной деятельности Банка;
- совершенствовать организацию оплаты труда, обеспечивать материальную заинтересованность работников в результатах личного труда и в итогах работы коллектива в целом;
- возмещать работнику вред, причиненный ему в связи с исполнением им своих должностных обязанностей;
- соблюдать права представительных органов работников, содействовать их деятельности, вести переговоры по трудовым и социально-экономическим вопросам;

- внимательно относиться к нуждам и запросам работников, улучшать условия их труда;
- способствовать повышению профессионального уровня (квалификации) работников, используя для этого профессиональное обучение (курсы, семинары, тренинги и т.д.), подготовку и переподготовку в учебных заведениях.

6.7. Обязанности Руководителей подразделений Банка.

6.7.1. Руководители всех уровней Банка должны:

- доводить до сведения подчиненных Работников вопросы, поставленные руководством Банка, добиваться четкого понимания Работниками целей и текущих задач Банка и активного участия Работников в их достижении;
- постоянно искать формы и методы организации труда, которые оптимально обеспечивают эффективное взаимодействие работников, выполнение ими своих обязанностей на должном уровне;
- развивать высокую внутреннюю мотивацию Работников и стимулировать их к сотрудничеству с коллегами и клиентами Банка;
- предоставлять Работнику самостоятельность в рамках его полномочий;
- создавать атмосферу открытости в деловом общении, условия для творческой активности и инициативности подчиненных Работников;
- поддерживать и поощрять конструктивные идеи, направленные на улучшение деятельности Банка;
- передавать Работникам имеющиеся знания и опыт работы;
- относиться к подчиненным без предвзятости и соблюдать объективность в вознаграждении по результатам работы;
- корректно относиться к Работникам и не допускать необоснованной критики их в присутствии других работников;
- не допускать необоснованного поощрения отдельных Работников, основанного на личных, родственных и иных отношениях.

6.8. Обязанности работника Банка.

6.8.1. Работник обязан:

- Соблюдать и исполнять требования законодательства Республики Узбекистан, внутренних нормативных актов Банка, в том числе Правил внутреннего трудового распорядка, настоящий Кодекс профессиональной этики работников и другие нормативы;
- беречь и укреплять деловой имидж Банка;
- повышать производительность труда, постоянно улучшать качество работы;
- выступать носителем корпоративной культуры Банка;
- ценить свой коллектив и труд, поддерживать в себе чувство долга и ответственности за общее дело;
- добросовестно выполнять свои должностные, функциональные обязанности и требования внутренних нормативных и инструктивных документов;
- проявлять предприимчивость и инициативность в достижении целей Банка;
- постоянно повышать свою квалификацию и качество работы, свой профессиональный уровень путем самообразования, обучения на курсах, семинарах, тренингах и т.д.
- не допускать использования профессиональных отношений для достижения личных целей, не руководствоваться личными интересами и не принимать решения под чьим-либо влиянием при заключении деловых соглашений с клиентами и бизнес-партнерами Банка;
- не участвовать в делах, связанных с взяточничеством, вымогательством, отмыванием денег, обманом, подлогом, мошенничеством и иными противозаконными действиями;

- соблюдать дисциплину труда, соблюдать установленную продолжительность рабочего времени, использовать все рабочее время для производительного труда, своевременно и точно исполнять распоряжения и указания руководства, не противоречащие действующему законодательству в том числе устные;
- воздержаться от действий, мешающих другим работникам выполнять их трудовые обязанности. Быть вежливым с членами трудового коллектива, клиентами Банка и другими лицами, с которыми вступает в контакт в процессе работы, поддерживать доброжелательные деловые отношения с коллегами;
- вести себя достойно, не допускать аморального и скандального поведения, давать решительный отпор разного рода склокам;
- не допускают действий, которые могут привести к принижению авторитета банка и делового имиджа банковского работника;
- в случае заболевания (или необходимости ухода за больным ребенком), немедленно оповещать своего непосредственного руководителя о данном факте, сообщив ему характер заболевания (причину отсутствия) и предполагаемую дату выхода на работу. Согласовывать со своим непосредственным руководителем, не менее чем за один день, свое отсутствие на работе по другим уважительным причинам, поставив в известность о данном факте Департамент по работе с персоналом.
- соблюдать установленный порядок хранения и использования оборудования, материальных ценностей и документов, бережно относиться к имуществу Банка;
- соблюдать правила по охране труда, технике безопасности и производственной санитарии. Содержать в порядке и чистоте свое рабочее место, а также соблюдать чистоту на всей территории Банка;
- соблюдать конфиденциальность, касающуюся деятельности Банка, а также не передавать третьим лицам и не разглашать информацию, сведения и документы, представляющие собой техническую, технологическую, экономическую, банковскую или коммерческую тайну Банка;
- уважать правила корпоративного поведения и принятые совместные решения, участвовать в коллективной работе, стремиться к коллегиальности, деловому партнерству, эффективному сотрудничеству;
- хранить лучшие традиции банковской системы, поддерживать и передавать профессиональный и нравственный опыт новому поколению банковских работников.
- При затруднениях или недостатке знаний, или опыта в той или иной области, Работник Банка должен обратиться за помощью к своему непосредственному руководителю. В случае если руководитель не сможет решить поставленную проблему или задачу, вынести вопрос на обсуждение руководства Банка или на обсуждение регулярных собраний и совещаний руководства Банка.
- Работник Банка может обратиться письменно или устно к Работодателю с конкретным предложением об улучшении работы, процедуры и др., ознакомив с предложением своего непосредственного руководителя.

6.9. Нахождение в Банке.

6.9.1. Работникам выдается бейджик установленного в Банке образца, который является обязательным атрибутом внешнего вида Работника, а также средством для входа/выхода в/из здания Банка.

6.9.2. Каждый Работник несет ответственность за свое рабочее место и оборудование, представленное в пользование и в эксплуатацию.

6.9.3. Курить в здании Банка не разрешается. Работники могут курить только в специально отведенных для курения местах.

6.9.4. Работникам не разрешается употреблять алкогольные напитки при исполнении своих обязанностей или в пределах Банка, а также находится в банке в состоянии алкогольного опьянения.

6.9.5. По окончании рабочего дня, перед уходом из Банка Работник обязан:

- отключить все электроприборы и оборудование;
- убрать на своем рабочем столе бумаги и документы, чтобы уборщик служебных помещений смог выполнять свою работу;
- плотно закрыть окна и выключить в помещении свет;
- закрыть дверь служебного помещения на ключ, опломбировать его и сдать пломбу с ключом дежурному милиционеру под роспись.

6.9.6. Контроль за исполнением работниками банка требований настоящего раздела осуществляет Административный Департамент Банка/Административный отдел и Департамент банковской безопасности.

6.10. Отношение к имуществу Банка.

6.10.1. Каждый Работник Банка должен бережно относиться к имуществу и материально-техническим ценностям Банка, а также принимать необходимые меры к предотвращению нанесения ущерба.

6.10.2. Своевременно сообщать Руководству Банка обо всех обстоятельствах, угрожающих обеспечению сохранности имущества и материально-технических ценностей Банка.

6.10.3. Для обеспечения сохранности товарно-материальных и денежных ценностей Банк заключает с соответствующими Работниками договора о полной индивидуальной и коллективной материальной ответственности.

6.10.4. Перечень должностей и работ, замещаемых и выполняемых работниками Банка, с которыми Работодатель вправе заключать письменные договора о полной индивидуальной или коллективной материальной ответственности, определен законодательными и подзаконными нормативными актами.

6.10.5. Для обеспечения противопожарной безопасности за каждым служебным помещением (комнатой) Банка закрепляется ответственный работник, из числа Работников, работающих в этом служебном помещении.

6.10.6. По факту установленной недостачи, порчи, утери ТМЦ Работник возмещает нанесенный ущерб в установленном законодательством порядке.

6.11. Традиции банка

6.11.1. К корпоративным праздникам Банка относятся:

- День образования Банка - 24 декабря;
- встреча Нового года;
- праздник «Навруз»;
- День защиты детей (1 июня).

6.11.2. Эти праздники отмечаются всем коллективом Банка (подразделения). К ним могут быть приурочены другие торжественные мероприятия, с определением номинаций для выдачи грамот, памятных подарков и денежных поощрений.

6.11.3. В целях объединения коллектива, стимулирования работы и укрепления между работниками банка, а также его партнерами дружбы и командного духа, в традиции Банка также входят:

- празднование дней рождений работников Банка;
- участие в спортивных играх работниками банка, как между собой, так и в межбанковских соревнованиях;
- сезонные выезды на природу;
- корпоративные мероприятия, тимбилдинги и др.
- проведение семинаров, тренингов на различные темы и т.д.

6.12. Требования к внешнему виду работников.

6.12.1. Требования к одежде работников банка, деятельность которых связана с обслуживанием клиентов, кроме технического персонала (при этом, сменная одежда для технического персонала должна соответствовать требованиям настоящего Положения).

6.12.2. Для женщин, работающих в фронт офисе (FRONT OFFICE):

- Деловой костюм, в том числе брючный, жилет, деловое платье и юбка, длина которых не превышает середину колена.
- Блузка, топы и тонкие свитера, только под пиджак, в зимний период времени;
- В одежде должны быть выдержаны единый стиль и спокойная цветовая гамма.
- По цветовой гамме различные детали туалета должны сочетаться между собой. Колготки телесных, коричневых, серых, черных тонов.
- Туфли, босоножки на устойчивом каблучке, обувь классического фасона.
- Аккуратная прическа.
- Небрежный макияж, маникюр.
- Не должно допускаться излишнее употребление парфюмерии.

6.12.3. В случае если Банком предоставлена специально сшитая зимняя/летняя форма (юбка, жилет, блузка, пиджак), данная форма подлежит обязательному ежедневному ношению. При этом содержание её в опрятном виде также обязательно.

6.12.3. Требования для женщин - работников, обслуживающего и технического персонала. Для мужчин и женщин допускается ношение одежды из джинсовой или другой ткани, применяемой для пошива спецодежды. Одежда, обувь, прическа должны быть опрятными.

6.12.4. Для работников кассовых узлов:

- форма одежды заведующего кассой, кассиров приходной и расходной касс должна соответствовать форме фронт и бэк-офисов;
- одежда кассиров кассы пересчёта должна состоять из свободно облегающих однотонных халатов, без наличия карманов и защипок.

6.12.5. Для работников кассовых узлов и обслуживающего персонала может быть разработан особый дизайн одежды, которого они должны придерживаться, и как дополнительный атрибут к одежде, может быть введено ношение галстуков или шейных платков, по тону подходящих к верхней одежде или соответствующих цвету и рисунку логотипа банка.

6.13. Остальные Работники бэк офиса (BACK OFFICE) женского пола должны придерживаться следующих требований (кроме выходных дней в случае выхода на работу):

- избегать в одежде джинсов и спортивной одежды;
- избегать слишком коротких платьев (вечерних, выходных) и мини - юбок и юбок с большими разрезами, слишком открытых фасонов блузок, блузонов и маек на лямках, сильно декольтированных и предполагающих демонстрацию живота и спины;
- избегать броского макияжа и причёски;
- не надевать кроссовки и другую обувь для отдыха;
- одежду ярких цветов;
- безграмотное сочетание цветов, деталей одежды, стилей.

6.13.1. Для мужчин, работающих в фронт офисе (FRONT OFFICE):

- Деловой костюм.
- Рубашки светлых тонов и классического покроя с длинными рукавами зимой, обязательно с галстуком и короткими рукавами (по желанию) летом.

- Галстук классических цветов и длиной до уровня пояса.
- В одежде должна быть выдержана спокойная цветовая гамма
- Обувь классического фасона.
- Аккуратная прическа.
- Возможны аксессуары: часы, запонки, зажимы для галстуков и обручальные кольца.

6.13.2. Для работников кассовых узлов и обслуживающего персонала может быть разработан особый дизайн одежды, которого они должны придерживаться, может быть введено ношение галстуков, по тону подходящих к верхней одежде или соответствующих цвету и рисунку логотипа банка.

6.14. Остальные Работники Банка мужского пола бэк офиса (BACK OFFICE) должны придерживаться делового стиля одежды (кроме выходных дней в случае выхода на работу):

- Работники Банка должны быть гладко выбриты и аккуратно подстрижены, без броской длины и формы;
- Обувь по цвету должна соответствовать верхней одежде;
- Носки должны быть тёмных тонов;
- Избегать в одежде джинсов, маек, укороченных брюк и другой спортивной одежды;
- Не носить обувь на босую ногу, сандалии на босые ноги, спортивная обувь и другую обувь для отдыха;
- Запрещается ношение одежды ярких цветов;
- Безграмотное сочетание цветов, деталей одежды, стилей.
В летнее время допустимо отсутствие пиджака.

6.12.10. При переговорах, участии в собраниях и других официальных мероприятиях необходимый стиль одежды - костюм, галстук и рубашка белого цвета (или других светлых тонов).

6.12.11. Работники Банка обязуются не носить в Банке грязную или порванную одежду, соблюдать личную гигиену и быть чистым, опрятным и аккуратным.

7. Хранение

Оригинальный экземпляр настоящего Положения хранится в Департаменте методологии Банка под номером _____. Электронный экземпляр настоящего Положения в формате .PDF хранится на общем сервере для пользования. Электронный экземпляр настоящего Положения в формате .DOCX хранится в Департаменте методологии.

8. Заключение

Настоящий Кодекс вступает в силу с момента утверждения со стороны Правления Банка.

9. Приложения

Приложения в настоящем Кодексе отсутствуют.

