

КОДЕКС
корпоративной этики работников
ЗАО «Банк «Решение»

ГЛАВА 1.
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс корпоративной этики (далее - Кодекс) ЗАО «Банк «Решение» (далее – Банк) представляет собой свод принципов и норм корпоративной этики и предназначен для всех работников Банка независимо от занимаемой должности.

1.2. Цель Кодекса: формирование и развитие корпоративной культуры, способствующей реализации бизнес-стратегии Банка.

1.3. Задачи Кодекса:

- определение корпоративных ценностей, принципов и норм, регулирующих взаимоотношения работников внутри Банка и с внешними клиентами, партнерами, представителями средств массовой информации и иными лицами;

- формирование положительного имиджа Банка, снижение репутационных, операционных и иных рисков;

- вовлеченность работников в повышение эффективности деятельности Банка, формирование продуктивной рабочей среды и развитие инноваций.

1.4. Каждый работник Банка должен ознакомиться с настоящим Кодексом посредством СЭД (Системы электронного документооборота) и руководствоваться им при выполнении своих служебных обязанностей. Ознакомление вновь принятых работников с настоящим Кодексом осуществляется при оформлении приема на работу в Управлении по работе с персоналом.

ГЛАВА 2.
КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ

2.1. Корпоративные ценности:

- **Удовлетворенность клиента:** Мы прилагаем все наши усилия, развиваем свои компетенции и организуем нашу работу для того, чтобы наш клиент восхищался нашими услугами;

- **Счастье членов команды:** Мы ценим, бережем, развиваем и поддерживаем друг друга. Мы создаем Банк – семью;

- **Рациональность и эффективность:** Мы разумно распоряжаемся ресурсами Банка, принимаем обоснованные управленческие решения, оцениваем риски;

- **Честность и безупречная репутация:** Мы честны друг с другом. Мы честны с клиентом. Мы честны с акционерами Банка. Мы честны с государством. Мы бережем атмосферу доверия, репутацию Банка и каждого его работника;

- **Доверие:** Мы доверяем друг другу. Мы доверяем своему клиенту. Мы ценим договоренности с коллегами, клиентами и партнерами;

- **Движение вперед (проактивность, изменения, развитие, инновационность, новые знания):** Мы не можем себе позволить останавливаться в развитии. Мы критично оцениваем нашу работу с целью поиска возможностей развития и улучшений. Мы осознаем, что без значительных изменений в команде, бизнес-процессах, инфраструктуре - стратегические цели Банка не будут достигнуты. Мы не останавливаемся в познании мира вокруг нас. Нам комфортна эпоха цифровизации банков. Мы ментально растем вместе с миром вокруг нас;

- **Креативность:** Мы ищем возможности. Мы творчески подходим к преодолению препятствий и решению проблем.

2.2. Принципы, которыми руководствуются работники в процессе своей деятельности:

- **Принцип обоснованности:** Любое решение должно быть обоснованным. Мы не работаем импульсивно, мы разбираемся в ситуации и делаем обоснованно каждый шаг;

- **Принцип сфокусированности:** Любое значимое решение направлено на достижение стратегической цели Банка;

- **Принцип полезности недостатков и отрицательной обратной связи клиентов:** Мы с энтузиазмом и критичностью выявляем недостатки, проблемы и препятствия, считаем их «топливом» для роста Банка, глубоко разбираемся в их причинах и внедряем нужные изменения;

- **Принцип отказа от демпинга и отрицательной рентабельности:** Стратегические драйверы Банка – это сервис, клиентоориентированность и технологическое лидерство. Банк не направляет свои ресурсы в демпинг и низкую эффективность, приводящую к отрицательной рентабельности продуктов, процессов, бизнес-линий;

- **Принцип гибкости в принятии управленческих решений:** В принятии управленческих решений мы основываемся на требованиях законодательства. Ориентиры в принятии управленческих решений - стратегия, бюджет, политики, ЛНПА, управленческие практики Банка. Любое обоснованное управленческое решение в Банке принимается быстро и рационально. Процедуры принятия решений прозрачны и справедливы;

- **Принцип нулевой толерантности к воровству и взяткам:** Банк не приемлет в своей команде работников, причастных к несанкционированному использованию любых ресурсов Банка в личных интересах и/или получению незаконных вознаграждений от любых лиц. Работники Банка в любых понятных и непонятных для них ситуациях обязаны отказаться от действий, которые могут расцениваться как воровство или взятка, в четкой и ясной форме, не оставляющей места для сомнений, недопонимания и двусмысленной трактовки такого отказа;

- **Принцип права на эксперимент и ошибку:** Развитие и инновации невозможны без экспериментов и ошибок. Эксперименты поощряются при условии их планирования для ограничения рисков. Ошибки (при условии, что достигнуто понимание их причин) признаются проблемами, решение которых делает Банк сильнее и опытнее;

- **Принцип непрерывности обучения:** В процессе непрерывного самосовершенствования находятся все работники Банка. Любой рабочий опыт является позитивным для целей обучения. Любая потребность в обучении для достижения стратегических целей Банка должна удовлетворяться совместно работником и Банком;

- **Принцип трансформации сложного в доступное:** В своей работе мы уважаем коллег, акционеров и клиентов. Наша коммуникация с ними, включая документы, продукты, бизнес-процессы и отчеты, всегда является понятной для них, лаконичной, клиентоориентированной;

- **Принцип открытости:** Нет запретных тем в коммуникациях между членами команды Банка (с учетом соблюдения коммерческой и банковской тайны). Вопросы эффективности работы Банка, стратегических целей, проблем, возможностей развития Банка всегда открыто обсуждаются и разъясняются;

- **Принцип проактивности:** Мы ищем и находим возможность проявить инициативу, разобраться в ситуации, предвидеть развитие событий. Мы не перекладываем вину на внешние обстоятельства, мы готовы взять на себя ответственность за нахождение лучшего решения.

ГЛАВА 3. РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

3.1. Работники Банка обязаны соблюдать конфиденциальность служебной информации, в том числе, о других работниках Банка, внутренней структуре, финансовых потоках и т.п. (за исключением общедоступной информации, которая не носит конфиденциального характера).

3.2. Предоставлять информацию относительно деятельности Банка представителям средств массовой информации работники могут только по согласованию с Руководством Банка.

ГЛАВА 4. НЕПРИЕМЛЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

4.1. Неприемлемые действия для работников Банка (табу):

- **Воровство, взятки:** Несанкционированное Банком использование ресурсов Банка, акционеров, клиентов, партнеров в личных целях мы признаем воровством. Любое вознаграждение от кого-либо, кроме нанимателя, в связи с выполняемой работой в Банке, мы трактуем как взятку (исключение – сувениры);

- **Личностный конфликт с клиентом, контрагентом или работником Банка:** Мы с пониманием относимся к спорам и конфликтам позиций по рабочим вопросам, где есть уважение друг к другу и стремление договориться. Но мы не приемлем конфликты, затрагивающие мировоззрение человека, характер, убеждения, черты личности, слабости – все, что не относится к конкретным вопросам выполняемой в Банке работы. Мы бережем друг друга, но проактивны в разрешении рабочих проблем;

- **Неоказание помощи клиенту или работнику Банка в сложной ситуации:** Банк важен для своих клиентов, это - убежище для финансовых ресурсов одних клиентов и источник финансовых ресурсов для других. Банк – это второй дом для его работников. Банк – это важный партнер для его контрагентов. Наш долг в связи с этим – прикладывать все усилия для помощи клиентам, работникам и партнерам, если они столкнулись с такой сложной ситуацией, в которой помощь Банка может быть ценной;

- **Низкая культура коммуникаций, не соответствующая статусу банковского работника:** Банк ожидает от своих работников уровня коммуникаций, характеризующегося эмоциональной сдержанностью, интеллигентностью, внимательностью и широким кругозором;

- **Поведение в обществе, наносящее вред репутации Банка:** Банк не приемлет в своих работниках любые виды зависимости, сплетни, чрезмерно активное участие в политической деятельности, рекламу и продвижение в Банке интересов сторонних лиц и организаций, выражение радикальных взглядов в медиа и соцсетях, неуместный для успешной коммуникации с клиентами, коллегами, контрагентами внешний вид;

- **Конфликт интересов:** Банк ожидает от своих работников выявления в своей работе риска конфликта интересов (ситуации, при которой работник взаимодействует в работе с родственниками и подобными лицами, интересы которых важны для работника и могут не совпадать с интересами Банка);

- **Неуважение к конкурентам:** Мы с уважением относимся ко всем банкам Республики Беларусь и иностранным банкам. Мы ценим солидарность и взаимоуважение коллег в банковской сфере. Мы не приемлем практики

неуважительного отношения к конкурентам (мнения, слухи) при коммуникации с клиентами.

Начальник Управления
по работе с персоналом

О.М.Мороз