

Утверждено
Решением Совета Директоров
ООО Банк Оранжевый
от 21.07.2017 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ

(версия 1, редакция 1)

Разработчик: **Директор по персоналу**

Ограничение доступа: **Открытый доступ**

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ	5
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
3. ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ	5
4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ	6
5. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ, ОФИЦИАЛЬНЫМИ ИНСТАНЦИЯМИ	6
6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВОМ	7
7. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНКУРЕНТАМИ.....	7
8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКА С РАБОТНИКАМИ	7
9. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ	7
10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ	9
11. ИСКЛЮЧЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ.....	10

1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Банк – Общество с ограниченной ответственностью Банк Оранжевый (ООО Банк Оранжевый) включая его структурные подразделения: обособленные (филиалы и дополнительные офисы) и внутренние структурные подразделения головного офиса Банка.

Внутренний нормативный документ (ВНД) – документ многократного использования, разработанный по определенной форме, регламентирующий процесс либо какой-либо иной аспект деятельности Банка, в том числе изменение к уже существующему внутреннему нормативному документу.

Кодекс - совокупность правил поведения, убеждений, взглядов и т.п., регулирующая определенную деятельность.

Корпоративное поведение – разнообразные действия, связанные с управлением организации.

Корпоративная этика - это устойчивая система коллективных ценностей, традиций, убеждений, норм поведения сотрудников конкретной организации, оказывающая регулирующее воздействие на отношения внутри одной организации и на взаимодействие с другими организациями.

Работник/сотрудник Банка – физические лица, состоящие в трудовых отношениях с Банком.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Цель разработки Кодекса корпоративной этики Общества с ограниченной ответственностью Банк Оранжевый (далее по тексту – Кодекс) – закрепление единых норм и ключевых принципов деятельности и поведения работников, направленных на достижение целей Банка и повышение эффективности его деятельности.

2.2. Настоящий Кодекс определяет ценности, принципы и этические нормы, которыми Банк намерен руководствоваться в своей практической профессиональной деятельности.

2.3. Положения настоящего Кодекса отвечают требованиям законодательства Российской Федерации, разработаны в соответствии с рекомендациями и нормативными актами Центрального Банка Российской Федерации, с учетом общих общечеловеческих и этических норм и принципов деловой этики.

2.4. Положения настоящего Кодекса регламентируют деятельность сотрудников внутри Банка, а также определяют деятельность Банка в отношении с клиентами и партнерами, государственными органами, политическими, общественными, религиозными и другими организациями.

2.5. Положения настоящего Кодекса распространяются на всех работников Банка вне зависимости от должности, вида профессиональной деятельности и местоположения структурного подразделения или филиала Банка, в том числе, на членов Совета Директоров и членов Правления Банка.

3. ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

Основными корпоративными ценностями, которые лежат в основе деятельности Банка, являются:

3.1. Эмпатия, человечность

Не просто понимание партнера по общению, но способность испытывать чувства, которые являются отражением чувств другого человека. Человечность в поведении – «поступать по-человечески».

3.2. Уважение

Признание достоинств и уникальности личности, справедливость, равенство прав, внимание к интересам другого человека, его убеждениям, свобода и доверие.

3.3. Открытость

Готовность легко общаться, искренность, дружелюбность, позитивное взаимодействие, гибкость, но не навязчивость и бездумность.

3.4. Совершенствование

Стремление превосходить ожидания, непрерывный процесс преобразования, повышения уровня своего развития посредством качественных изменений.

3.5. Творчество

Смелость и нестандартный подход к решениям, создание нового, уникального результата.

3.6. Ответственность

Надежность в отношении себя и других, сознательная готовность признавать следствие своих поступков, способность действовать в рамках этических норм на благо себя и окружающих.

3.7. Команда

Ориентация на совместную деятельность, где важен вклад каждого. Это команда индивидуальностей, объединенная едиными ценностями.

4. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

При взаимодействии с клиентами банка мы:

- проявляем искренний интерес к жизни клиента, стремимся лучше узнать его;
- приветливы, создаем комфортную атмосферу;
- внимательно слушаем, не перебиваем, отвечаем на все вопросы;
- стремимся превосходить ожидания клиента;
- стараемся услышать клиента, предлагаем только те решения, которые нужны и удобны клиенту, а не навязываем то, что выгодно банку или сотруднику банка;
- предоставляем актуальную и полную информацию о банковских услугах и финансовых продуктах в доступном и понятном для клиентов виде;
- выполняем обещания, действуем честно и открыто;
- стараемся понять, встать на место клиента;
- умеем признавать свои ошибки;
- уверены, что удовлетворенность клиентов зависит от качества обслуживания и организации процесса оказания услуг - поэтому совершенствуем их;
- помогаем развиваться клиентам, предлагая технологии, наши знания и опыт;
- ценим обратную связь от клиента - каждый клиент банка имеет возможность в любое время дать обратную связь сотруднику или руководству банка;
- ориентированы на долгосрочные доверительные отношения с клиентом, способствуем их развитию.

5. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ, ОФИЦИАЛЬНЫМИ ИНСТАНЦИЯМИ

При взаимодействии с партнерами, представителями государственной и муниципальной власти и другими официальными инстанциями Банк в лице его представителей:

- раскрывает и предоставляет полную информацию согласно действующему законодательству РФ;
- соблюдает законы РФ, в т. ч. законодательство о противодействии легализации доходов, и взаимодействует с контрагентами, соблюдающими законы РФ;

- строит честные паритетные отношения;
- соблюдает взятые на себя договоренности и обязательства;
- открыт к сотрудничеству;
- выполняет обещания, действует честно и открыто.

6. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВОМ

Банк является неотъемлемым элементом общественной среды, поэтому по отношению к обществу мы:

- не равнодушны и всегда открыты для сотрудничества;
- занимаем проактивную позицию, ориентированы на творчество;
- генерируем позитивные эмоции;
- участвуем в благотворительных проектах, оказываем адресную благотворительную помощь;
- сотрудничаем с образовательными учреждениями высшего и среднего профессионального образования.

7. ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КОНКУРЕНТАМИ

Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности и взаимного уважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКА С РАБОТНИКАМИ

8.1. Банк строит свои отношения с работниками на основании принципов:

- взаимного уважения и исполнения взаимных обязательств;
- отсутствия по отношению к работникам каких-либо видов дискриминации;
- признания индивидуальности каждого работника и его отличия от других;
- уважения личной жизни работников;
- соблюдения требований ТК РФ;
- обеспечения безопасности жизни и труда работников;
- создания условий для профессионального развития;
- оказания поддержки инициативам, рационализаторским предложениям работников.

8.2. Банк требует от работников:

- соблюдать настоящий Кодекс при взаимодействии с внутренними и внешними клиентами, партнерами, другими контрагентами;
- поддерживать деловую репутацию и имидж Банка;
- соблюдать конфиденциальность, не использовать конфиденциальную информацию в личных целях или в интересах третьих лиц;
- не вступать в коммерческие отношения с третьими лицами, если это может привести к ущемлению интересов Банка;
- не допускать возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным материальным и нематериальным интересам Банка;
- руководствоваться внутренними нормативными документами.

9. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ

9.1. Принципы корпоративной этики

Принципы корпоративной этики исходят из нашей системы ценностей и формируют характер взаимодействия в процессе выполнения работниками непосредственной профессиональной роли, во многом определяют успешность

корпоративных и личностных взаимоотношений. Принципы корпоративной этики обращены к каждому работнику и заключают в себе отношение к себе и к рабочему окружению:

- Всегда думать о цели своей деятельности и общем деле.
- Ценить личность в своих коллегах, признавать их достоинства.
- Доверять коллегам как профессионалам в своем деле.
- Быть решительным, не бояться совершить ошибку.
- Не осуждать за ошибки других.
- Быть примером.
- Не проявлять равнодушие и безразличие.
- Принимать ответственность за последствия своих действий и решений.
- Не ущемлять права и достоинства другого, особенно если он слабее.
- Развивать в себе культуру личности.
- Не бояться быть не таким как все - сделать это своим преимуществом.
- Уметь поставить себя на место другого.

9.2. Стандарты и правила корпоративного поведения

Мы стремимся к тому, чтобы наши ценности и принципы отражались на уровне поведения, поэтому мы договариваемся о стандартах и правилах корпоративного поведения.

9.2.1. Стандарты внешнего вида

Мы не устанавливаем дресс-код, но внешний вид любого работника Банка должен быть всегда опрятным.

В повседневной деятельности в большинстве случаев мы придерживаемся smart/business casual (полуофициальный) или corporate casual (корпоративный повседневный) стилей.

"Свободная пятница" - день самовыражения!

9.2.2. Правила общения

- Всегда здороваться с любым сотрудником Банка.
- Говорить "на равных" с любым сотрудником Банка.
- Говорить "Спасибо!" коллегам.
- Говорить прямо, но не обсуждать других "за спиной".
- Извиниться, если ты не прав.
- Быть вежливым, не оскорблять, не грубить, соблюдать такт.
- Давать возможность собеседнику высказать свое мнение, не перебивать.
- Анализировать, а не оправдывать свои поступки.
- Допускать другую точку зрения как равнозначную, равноправную.
- Разрешать конфликтные ситуации, учитывая мнения разных сторон.
- Запрашивать обратную связь от своих коллег, использовать её для своего развития.
- Всегда и своевременно отвечать на корпоративные письма, соблюдать правила деловой переписки.
- Не бросать трубку, не обрывать разговор.

9.2.3. Правила решения рабочих вопросов

- Организовывать рабочие группы для обсуждения вопросов, выходящих за рамки одного подразделения.
- Высказывать свою точку зрения при обсуждении, отстаивать её, используя аргументы и доводы.
- Инициировать преобразования, позитивно встречать новые решения и изменения, предлагаемые коллегами.
- Использовать конструктивную критику в обсуждениях, предлагать альтернативу.

- Не опаздывать и не пропускать назначенные встречи, предупредить коллег заранее, если планы меняются.
- Применять правила, принятые в организации, не стараться их обойти.
- Вскрывать проблемы и узкие места для принятия системных решений.
- Оказывать помощь коллегам.
- Концентрироваться на успехах, отмечать успехи коллег.

9.2.4. Принципы принятия решений и взаимодействия с руководством

– Управление приоритетными и новыми видами деятельности происходит с использованием принципов и методов проектного управления. Каждый сотрудник может стать участником проекта.

– Принятие решений по направлениям происходит на уровне комитетов (финансовый, технологический, кредитный комитеты). Проработанные идеи и проекты выносятся на рассмотрение соответствующего комитета.

– Действует принцип "равных возможностей" - у каждого сотрудника есть потенциальная возможность и одинаковые условия для участия в процессе принятия решений.

– Право беседы с высшим руководством напрямую есть у каждого сотрудника.

– Работник всегда может рассчитывать на обратную связь от руководителя, а если руководитель не предоставил обратную связь своевременно, то работник сам её инициирует.

10. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

10.1. К конфиденциальной информации относится:

– Служебная информация (информация ограниченного доступа, касающаяся деятельности Банка, ограничения, на распространение которой диктуются служебной необходимостью);

– Персональные данные (информация прямо или косвенно относящаяся к субъекту персональных данных (работнику или клиенту Банку) - ФИО и паспортные данные, адрес электронной почты, телефон и т.д. а также совокупность этих данных);

– Платежная информация (информация, относящаяся к проведению расчетных, кассовых и других банковских и учетных операций);

– Управляющая информация (информация платежных, информационных и телекоммуникационных систем, предназначенная для технической настройки программных, аппаратных и программно-аппаратных комплексов и систем хранения и передачи информации);

– Банковская тайна (информация об операциях, счетах и вкладах клиентов и корреспондентов Банка);

– Коммерческая тайна (информация, имеющая действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании и в отношении которой обладателем такой информации введен режим коммерческой тайны).

10.2. При работе с документами Банка действуют следующие правила:

– Осмысленное и аккуратное обращение с любыми документами Банка;

– Несанкционированное распространение конфиденциальной информации внутри Банка и его за пределами запрещено;

– Поступая на работу в Банк, работники принимают на себя морально-этические и юридические обязательства не разглашать конфиденциальную информацию Банка;

– Внутренние нормативные документы, которые были разработаны работниками в период работы в Банке, являются конфиденциальной информацией, находящейся в собственности Банка.

– Обязательство хранить конфиденциальную информацию организации не отменяется с прекращением работы в Банке.

11. ИСКЛЮЧЕНИЕ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

Банк и его работники стараются избегать ситуации конфликта интересов и руководствуются следующими правилами:

–Работник строго соблюдает процедуры совершения банковских операций и сделок, установленных законодательством, Уставом и иными внутренними документами Банка;

–Работник воздерживается от какой-либо деятельности, если эта деятельность противоречит интересам Банка, может вызвать сомнения в репутации и надежности Банка;

–Работник воздерживается от участия в совершении операции или сделок, в которые вовлечены лица и/или организации, с которыми данные работники либо члены их семей имеют личные связи или финансовые интересы;

–Работник обеспечивает, чтобы Банк не подвергался риску обвинения в коррупции, получении или даче взяток и других ненадлежащих платежей.

–При появлении потенциальной возможности возникновения конфликта интересов, работник должен проинформировать об этом своего непосредственного руководителя, сотрудников Управления риск-менеджмента, Службы внутреннего контроля, Службы внутреннего аудита, которые обязаны предоставить работнику необходимые консультации относительно его действий в сложившейся ситуации;

–При наличии трудовой деятельности вне Банка, работники Банка должны уведомлять о наличии иной трудовой деятельности;

–Работники Банка, принимающие участие в политической, религиозной и общественной деятельности, обязаны выступать в этих случаях только в качестве частных лиц, а не представителей Банка;

–Банк ограничивает круг лиц, имеющих право общаться от имени Банка со средствами массовой информации. Давать комментарии относительно деятельности Банка для средств массовой информации и иных источников могут только лица, уполномоченные на это внутренними нормативными документами Банка.

–Работники несут персональную ответственность за содержание размещаемой ими информации о Банке в публично доступных ресурсах сети Интернет.