

# Выдержки из Корпоративного кодекса ЗАО БСБ Банк

1. Корпоративный кодекс (далее – Кодекс) представляет собой свод основных морально-этических и деловых норм, ценностей и принципов, которыми руководствуются работники ЗАО «БСБ Банк» (далее – Банк).
2. Настоящий Кодекс разработан с целью формирования у работников Банка единого представления о принципах корпоративного поведения, принятых в Банке.
3. Кодекс предназначен также для адаптации новых работников к корпоративной культуре, знакомства с миссией, стратегией развития и ценностями Банка, проявлению других формальных и неформальных взаимоотношений в Банке.
4. ЗАО «БСБ Банк» достиг стабильных результатов и имеет высокую деловую репутацию на рынке банковских услуг, в том числе благодаря стратегии максимальной клиентоориентированности, соблюдения высоких стандартов в обслуживании Клиентов, культуре общения между работниками и деловыми партнерами.
5. Кодекс является моральным императивом для работников. Строгое соблюдение закрепляемых настоящим Кодексом принципов корпоративного поведения и этики ведения бизнеса, их соответствие нормам действующего законодательства, открытость и прозрачность в сочетании с высоким профессионализмом работников, позволит нам сохранить за собой уверенную позицию на рынке банковских услуг, обеспечить максимальную продуктивность Банка для Клиентов и работников, перейти на новый этап развития бизнеса.
6. Принимаемые руководством Банка решения должны соответствовать провозглашенным настоящим Кодексом правилам.

## Миссия, стратегия развития, ценности ЗАО «БСБ Банк»

7. Миссия Банка - помогать людям приумножать материальное и духовное богатство, а также способствовать установлению доброжелательных взаимоотношений между людьми.
8. Стратегия развития Банка - вызывать восхищение Клиентов высочайшим качеством обслуживания.
9. Базовые ценности составляют основу системы деловых взаимоотношений в Банке. Приверженность корпоративным ценностям является обязательным условием при принятии решений работником Банка на любом уровне и любой степени сложности.
10. К базовым ценностям Банка относятся:

- Клиентоориентированность:
- В условиях быстро изменяющегося рынка и увеличивающейся конкуренции мы сталкиваемся с повышенными требованиями к качеству обслуживания постоянных Клиентов и задачам привлечения новых.
- Клиент является центральной фигурой нашей деятельности. Удовлетворение интересов Клиента – основа нашего коммерческого успеха. ,
- Мы должны работать с Клиентом в вежливой, открытой и дружелюбной манере, при этом проявляя компетентность и профессионализм. Такой подход – верный способ завоевать и сохранить доверие Клиента в течение длительного времени.
- Честность в отношениях с Клиентами является нашим важнейшим принципом. Конфликты интересов не должны иметь место.
- Каждый работник Банка является представителем Банка перед Клиентом и должен придерживаться принципов Банка по работе с Клиентами и регламентом обслуживания Клиентов.

#### 1. 11. Развитие работников и Банка:

- Являясь финансовым учреждением, деятельность которого связана с оказанием услуг, мы имеем особые обязательства перед нашими Клиентами и акционерами, поскольку все они вправе ожидать от нас высокого качества предоставляемых услуг, гарантии надежности и эффективности вложения своих капиталов. В их интересах мы объединяем свои знания, используем мировой опыт и стремимся к постоянному развитию.
- Мы стимулируем постоянное развитие и самообразование работников.
- Мы ставим амбициозные и, вместе с тем, реальные планы.
- Мы постоянно обучаемся, повышаем свою квалификацию, осуществляем поиск новых направлений и технологий, способов оптимизировать и улучшить свою работу.
- Мы гибко и своевременно принимаем решения в условиях постоянных изменений.
- Все это поможет нам соответствовать стремительным темпам современного развития, обеспечить стабильное будущее и конкурентное преимущество на рынке банковских услуг.

#### 12. Командный дух:

- Мы знаем, что наш успех создается личным вкладом каждого и эффективной работой команды.
- Для Клиента Банк выступает единой командой с едиными принципами.
- Мы умеем выслушать и конструктивно воспринять мнение коллег.
- Единомышленники, которые разделяют цели и ценности, поддерживают друг друга, четко и своевременно выполняют задачи для достижения общей цели, добиваются лучших результатов.
- Мы оказываем поддержку коллегам в выполнении их должностных обязанностей и не оставляем без внимания их просьбы о помощи. Мы понимаем, что это способствует достижению общей цели.

#### 13. Моральные ценности:

- Мы приветствуем высокие нравственные качества работников Банка и создаем возможности для их развития.
- Одной из ключевых профессиональных компетенций при приеме на работу работников является доброжелательность.

- Мы стремимся к тому, чтобы наши поступки по отношению к другим людям были эталоном культуры поведения.
- Мы заботимся о своей профессиональной и деловой репутации как в стенах Банка, так и за его пределами.
- Репутация и имидж Банка и его работников являются нашим главным активом, сохранение которого обеспечивается соблюдением принятых в Банке этических норм.

#### 14. Здоровье:

- Мы являемся приверженцами активного и здорового образа жизни.
- Отличное физическое и эмоциональное состояние работников – залог нашей эффективной и плодотворной работы.

#### 15. Гармония:

- Мы ценим баланс и гармонию во всех сферах человеческой жизнедеятельности и взаимоотношений. Личные и профессиональные цели работников должны совпадать с целями и ценностями Банка.
- Мы уважаем права и свободы любого человека, стремимся к созданию условий для гармонии в коллективе.

#### 16. Семья.

- Семья работника и Клиента является важнейшей ценностью Банка. Корпоративная культура Банка направлена на стимулирование мероприятий по работе с семьей.

### Принципы корпоративной культуры ЗАО «БСБ Банк»

#### 17. Принципы управления:

- эффективная совместная работа руководителей и работников;
- совместная разработка целей и их достижение;
- контроль и проверка прогресса в достижении поставленных целей;
- консультирование и поддержка работников при выполнении задач (знание сильных возможностей для организации эффективной работы);
- привитие работникам ценностей команды;
- создание благоприятных рабочих условий, чтобы труд и усилия работников давали наибольший эффект;
- планирование деятельности Банка и структурных подразделений.

#### 12. Эффективный руководитель в Банке

##### 12. Делегирует полномочия и создает команду:

- делегирует полномочия, наделяет ими свою команду, помогает ей раскрыть свой потенциал;

- признает достижения и вознаграждает за них, создает позитивную рабочую обстановку;
- поощряет активное участие работников в корпоративных мероприятиях, рабочих и творческих проектах, конкурсах.

Является лидером:

- служит примером для подчиненных;
- держит свое слово;
- решителен и тверд в достижении целей;
- справедлив;
- обучает людей работать в команде;
- поощряет конструктивную критику;
- ищет компромиссы.

Исповедует философию и корпоративную культуру Банка:

- разделяет ценности Банка, способствует принятию их коллективом;
- нетерпим к тем, кто неуважительно относится к Банку и его работникам;
- обеспечивает обратную связь;
- постоянно совершенствуется.

18. Принципы работы в команде:

- развитие командного духа, поощрение командного подхода к решению задач;
- каждый работник играет активную роль в команде, разделяет ответственность и относится к коллегам по-дружески;
- совместное решение конфликтов в команде.

19. Принципы взаимодействия:

- постоянный и систематический обмен информацией;
- доступность руководства для работников Банка;
- вежливость и корректность работников по отношению друг к другу;
- доброжелательное конструктивное решение спорных вопросов, не переходя на обиды, обвинения и грубость;
- в случае некорректного отношения друг к другу необходимо прекратить обсуждение спорных вопросов.

Нормы этикета для работников Банка при взаимодействии с Клиентами и деловыми партнерами

20. Работник Банка должен:

- всегда быть доступным для Клиента. Клиент всегда имеет возможность связаться с Банком наиболее удобным для него способом;
- внимательно относиться ко всем просьбам и обращениям Клиента;

- использовать все возможности для выработки совместного решения проблем Клиента;
- постоянно поддерживать контакт с Клиентом;
- вести себя с каждым Клиентом вежливо, дружелюбно и тактично;
- стремиться в любой ситуации находить решение, которое удовлетворяет Клиента;
- все проблемы и конфликтные ситуации, возникающие с Клиентами решать таким образом, чтобы сохранить отношения и повысить лояльность Клиента, а также обеспечить долгосрочную работу с Клиентом;
- поддерживать контакт глаз с собеседником и доброжелательно улыбаться;
- при общении с Клиентами, а также с коллегами, доброжелательно здороваться и прощаться, разговаривать и вести себя сдержанно и корректно, в любых сложных ситуациях проявлять выдержку и спокойствие.

#### 21. Работник Банка не должен:

- здороваться, прощаться с Клиентом, не поддерживая «контакта глаз»;
- обслуживать Клиента с хмурым, недовольным выражением лица;
- раздражаться, с возмущением говорить Клиенту о его ошибках;
- проявлять высокомерно-снисходительное отношение к Клиенту;
- допускать фамильярность во взаимодействии с Клиентом;
- обсуждать с другими работниками во время обслуживания Клиентов вопросы, не связанные с обслуживанием данного Клиента;
- допускать при обслуживании нелицеприятные высказывания в адрес другого Клиента, если с ним произошел конфликт;
- при возникновении конфликта с Клиентом обвинять в происшедшем другие подразделения (или работников) Банка, даже если они действительно допустили ошибку;
- давать Клиенту советы типа «я бы поступил вот так...», даже если Клиент об этом просит;
- жевать во время обслуживания;
- отвлекаться на разговоры и занятия, не относящиеся к работе, вести частные телефонные разговоры во время обслуживания;
- пытаться решить свои личные проблемы с помощью Клиента.
- недопустимо озвучивание Клиенту проблем, трудностей и несовершенств в работе Банка, его отдельных подразделений и работников.

#### 22. С внешними партнерами, Клиентами работник Банка может проводить переговоры в индивидуальном стиле, учитывая следующее:

- стиль переговоров должен быть компетентным, дружелюбным, ориентированным на Клиента и проблему;
- работник должен быть откровенным, излучать доверие, должен искать гибкие решения;
- не допускать резких и негативных высказываний и характеристик в отношении конкурентов.

23. Отношения Банка с Клиентами строятся по принципу взаимодоверия, взаимоуважения, честности, полноты информации и заботы о бизнесе Клиента. Проблемы, возникающие при обслуживании Клиентов, решаются в соответствии с действующим законодательством и высокими этическими стандартами.

24. Банк заслуженно пользуется прочным доверием Клиентов. Банк рассматривает доверие Клиентов как наиболее ценный актив, поэтому любой ущерб, нанесённый этому доверию неправильными действиями или поведением работников Банка, будет расценён как причинение вреда Банку.