



БЕЛАРУСКИ НАРОДНЫ БАНК
BELARUSKY NARODNY BANK

Принципы и стандарты профессиональной этики

К принципам и стандартам профессиональной этики можно отнести выдержку из Кадровой Политики, утвержденной Советом Директоров 25.02.2013г.

Корпоративная культура как часть кадровой политики, направленной на достижение миссии Банка, призвана содействовать внедрению единых корпоративных стандартов поведения при выполнении работниками возложенных на них обязанностей.

1. Каждый сотрудник несет личную ответственность перед клиентами, коллегами, акционерами Банка за выполнение прописанных стандартов поведения и формирование положительного имиджа Банка.

Работники Банка должны:

 проявлять профессионализм в работе и постоянно стремиться к самосовершенствованию;

 создавать условия сотрудничества и установить доброжелательные отношения с клиентами, коллегами, партнерами;

 относиться с уважением к интересам клиентов, коллег, партнеров и предотвращать ситуации, вызывающие конфликты;

 выстраивать с коллегами равноправные, партнерские отношения;

 отзываться о Банке только положительно, проявлять заинтересованность в успехе Банка и также его стратегических партнеров (всех участников группы Bank of Georgia), поддерживать все направления продуктового развития Банка;

 создавать деловую атмосферу;

2. Банк считает, что ориентация на клиента должна стать одной из самых главных конкурентных преимуществ, что подразумевает постоянную заботу о повышении качества, оперативность, максимальную скорость и точность обслуживания.

3. Видение, миссия и корпоративные ценности Банка:

3.1. Наша миссия – создание успешного будущего.

3.2. Наше видение – внедрение стандартов будущего.

3.3. Наши корпоративные ценности – взаимоуважение, командный дух, мудрость, творчество, отвага и целеустремленность.

 Взаимоуважение – установление с потребителями, партнёрами, инвесторами, сотрудниками и обществом долгосрочных отношений, основанных на взаимопонимании, взаимответственности, профессионализме и доверии;

 Командный дух – достижение выдающихся результатов совместно, как одно целое, будучи единой и бескомпромиссной командой;

 Мудрость – умение принимать правильные решения, основанные на знании, опыте и интуиции;

 Творчество – умение мыслить неординарно и постоянно генерировать новые идеи;

 Отвага – быть все время в процессе поиска и, принимая разумные риски, претворять возможности в реальность;

Целеустремлённость – стремление быть активными, ориентированными на результат и всегда на высоте.

4. В соответствии с Миссией и ценностями Банка, устанавливаются следующие Правила для работников Банка при обслуживании клиентов:

проявление заинтересованности в Клиенте;

представление клиенту информации, предназначенной для Клиентов Банка;

пояснение сути совершаемых нами действий;

стремление максимально удовлетворить потребности Клиента;

обязательное решение вопроса Клиента, доведение этого решения до конца и информирование об этом Клиента;

стремление найти решение даже в самых нестандартных ситуациях;

осознание ценности времени Клиента;

внимание к пожеланиям Клиента, с проявлением при этом должного терпения;

быть пунктуальными при выполнении поручений, связанных с обслуживанием Клиентов;

общаться с Клиентами на профессионально-корректном и доступном для Клиента языке;

при необходимости использования специальной терминологии необходимо предварительно пояснить Клиенту смысл используемых терминов, и только после этого продолжать объяснение в доступной для Клиента форме;

предоставлять Клиентам только достоверную информацию;

5. Правила пользования электронной почтой и интернетом

5.1 С помощью электронного письма запрещено пересылать информацию, составляющую Банковскую и коммерческую тайну, за пределы Банка на внешние почтовые адреса.

6. Конфиденциальность

6.1. Работники Банка должны:

в период работы в Банке не разглашать сведений, составляющих коммерческую и банковскую тайну, которые будут доверены или станут известны при исполнении служебных обязанностей;

выполнять требования приказов, инструкций и положений по защите коммерческой и банковской тайны;

в случае увольнения не разглашать и не использовать в личных целях либо в интересах других лиц сведений, составляющих коммерческую или банковскую тайну Банка.

В случае разглашения сведений, составляющих коммерческую и банковскую тайну, работник может быть привлечен к дисциплинарной (вплоть до увольнения), административной или уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством, а также обязан возместить причиненный Банку или его клиентам ущерб, наступивший в результате разглашения сведений, содержащих коммерческую либо банковскую тайну