

*Приложение №6
к протоколу Внеочередного
Общего собрания акционеров
АКБ «ASIA ALLIANCE BANK»
№АС-3/2017 от 04 октября 2017 г.*

«ОДОБРЕНО»
Решением Совета
АКБ «ASIA ALLIANCE BANK»
(Протокол заседания
№К-74/1 от 18.09.2017г.)

«УТВЕРЖДЕНО»
Решением Общим собранием акционеров
АКБ «ASIA ALLIANCE BANK»
от 29.09.2017 года

**Кодекс
Корпоративной этики
АКБ «ASIA ALLIANCE BANK»**

Ташкент – 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	2
2.	ЦЕЛИ КОДЕКСА	2
3.	ЗАДАЧИ КОДЕКСА	2
4.	СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО КОДЕКСА	2
5.	МИССИЯ И ВИДЕНИЕ БАНКА	3
6.	ЦЕННОСТИ БАНКА	4
7.	ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ БАНКА	4
7.1.	Законность	4
7.2.	Безопасность	4
7.3.	Уважение	5
7.4.	Ответственность	5
7.5.	Профессионализм	5
7.6.	Доступность	6
7.7.	Конкурентоспособность и качество услуг	7
7.8.	Репутация	7
7.9.	Гражданская позиция и социальная ответственность	8
8.	ВИДЫ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ	8
8.1.	Взаимодействие с государственными органами и органом банковского надзора	8
8.2.	Взаимодействие с акционерами	9
8.3.	Взаимодействие с клиентами	10
8.4.	Взаимодействие с сотрудниками	11
8.5.	Взаимодействие с конкурентами	12
8.6.	Взаимодействие со средствами массовой информации и участие в общественно-политической жизни	12
8.7.	Конфликт интересов	13
9.	ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СОТРУДНИКОВ БАНКА	14
9.1.	Этика взаимоотношений с коллегами	14
9.2.	Этика обслуживания клиентов	15
9.3.	Требования к форме одежды и внешнему виду сотрудников банка	16
9.4.	Проведение праздничных мероприятий	16
9.5.	Подарки и вознаграждения	17
9.6.	Другие требования к сотрудникам банка по поддержанию корпоративной культуры и профессиональной этики	18
10.	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	19
	Приложение № 1	23
	Приложение № 2	234

1. Общие положения

Кодекс корпоративной этики АКБ «ASIA ALLIANCE BANK» (далее по тексту «Кодекс») – это свод основных морально-этических правил и деловых норм, которыми руководствуются сотрудники АКБ «ASIA ALLIANCE BANK» (далее по тексту «Банк»), выполняет функцию внутреннего организующего документа, регламентирующего деятельность, поведение работников банка и построение эффективной системы внутренних и внешних коммуникаций.

2. Цели Кодекса

Цель Кодекса – формирование и внедрение в повседневную практику норм и традиций корпоративного поведения и стиля, которые в совокупности будут способствовать поддержанию стабильной деятельности Банка, укреплению его имиджа и повышению доверия клиентов.

Также Кодекс устанавливает этические нормы и правила служебного поведения сотрудников Банка для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей и обеспечения единых норм поведения служащих Банка.

Изложенные в Кодексе принципы корпоративной этики являются обязательными для всех сотрудников Банка, в том числе его филиалов, независимо от статуса и уровня занимаемой должности сотрудников.

3. Задачи Кодекса

Задачами Кодекса являются:

внедрение и закрепление Миссии, Видения и Ценностей Банка;

разработка норм и правил действий Банка во взаимоотношениях с акционерами, инвесторами, клиентами, органами государственной власти на местах, управления и контроля, конкурентами, общественностью, органами самоуправления граждан и средствами массовой информации;

определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях и в случаях возникновения конфликта интересов;

формирование у сотрудников Банка чувства персональной ответственности перед акционерами, партнерами и клиентами Банка за выполнение своих функциональных обязанностей и осознания своей роли в реализации провозглашаемой Миссии Банка.

4. Сфера применения Кодекса

Настоящий Кодекс разработан в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, общепризнанных принципов норм международного права, обычаев делового оборота и взаимодействия, принятых в международной

практике.

Регулирование деловой этики в Кодексе рассматривается как система нравственных требований и норм поведения, реализуемых в повседневной профессиональной деятельности, включающая: этическую оценку внутренней и внешней политики, моральные принципы сотрудников, благоприятный климат в коллективе и нормы делового этикета.

Принятие сотрудниками вводимых принципов и правил корпоративного поведения является подтверждением их приверженности целям Банка и требованиям законодательства.

Неукоснительное соблюдение установленных правил и приверженность корпоративным ценностям и нормам поведения рассматриваются как одна из главных составляющих залога успеха Банка.

5. Миссия и видение банка

Миссия Банка заключается в практической реализации слогана банка «ASIA ALLIANCE BANK - Ваши новые возможности» посредством предоставления высококачественных банковских услуг населению и организациям, в том числе субъектам предпринимательской деятельности, всемерной поддержки отечественных товаропроизводителей путем кредитования проектов по производству конкурентоспособной продукции.

Видение Банка:

наш Банк стремится войти в группу стабильно работающих банков на рынке банковских услуг Республики Узбекистан с предоставлением широкого спектра услуг клиентам, при постоянном внедрении новейших достижений в области информационных технологий и совершенствовании бизнес-процессов;

обладает высокой инвестиционной привлекательностью для отечественных и зарубежных инвесторов;

добросовестно выполняет взятые на себя обязательства, уважительно и честно работает с клиентами;

обеспечивает надежность в сохранении конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую и коммерческую тайну;

имеет положительный имидж и надежную репутацию в деловых кругах;

обладает сильной корпоративной культурой, стимулирует достижение сотрудниками высоких результатов;

посредством грамотной кредитной политики способствует развитию малого бизнеса и частного предпринимательства, росту благосостояния населения, участвует в реализации программ экономического, социального и культурного развития;

осуществляет благотворительную деятельность.

6. Ценности банка

Созидание - Мы живем во время великих преобразований в нашей стране. У каждого из нас есть своя роль, и она состоит в том, чтобы быть всегда полезным, ответственным и востребованным для окружающих.

Новаторство - Мы сочетаем мудрость прошлых поколений и инновационные решения сегодняшнего дня, чтобы соответствовать требованиям наших клиентов.

Доверие и справедливость - Честность и надежность, помноженные на профессионализм – качества, присущие нашему коллективу.

Банк для клиента - Мы всегда работаем во благо нашего клиента.

Командная работа - Мы достигаем результатов, только работая вместе. Наше ответственное деловое отношение – основа для достижения Вашего успеха.

Патриотизм - Мы осознаем ответственность за развитие общества, которая возложена на бизнес, и наш Банк в частности.

7. Основные принципы корпоративной этики банка

7.1. Законность

Мы уважаем и соблюдаем Конституцию Республики Узбекистан, Законы, Указы, Постановления Президента Республики Узбекистан, Постановления Правительства республики, другие подзаконные акты и считаем, что это единственно верный путь в осуществлении честного бизнеса.

Мы обеспечиваем неукоснительное соблюдение законодательства Республики Узбекистан и общепринятых норм международного права. Мы занимаем принципиальную позицию в части соблюдения правил добросовестной конкуренции, активного участия в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем.

Мы обеспечиваем безусловное исполнение норм трудового законодательства, правил охраны, безопасности и оплаты труда работников с использованием предусмотренных законодательством мер морального и материального стимулирования добросовестной работы.

7.2. Безопасность

Мы предпринимаем все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий в отношении Банка, его акционеров, клиентов, партнеров, сотрудников, а также в отношении государства.

Мы считаем, что каждый наш сотрудник должен принципиально противодействовать любым попыткам подрыва имиджа Банка, развивать в себе стремление быть нетерпимым к подобным фактам.

Сотрудники Банка, которым стали известны факты нарушений законности и правил совершения финансовых операций, а также в случаях реальной угрозы

причинения ущерба интересам Банка, его клиентам, третьим лицам в связи с деятельностью Банка, обязаны незамедлительно сообщить о них руководителям служб безопасности и внутреннего контроля.

7.3. Уважение

Проявление максимальной деликатности и уважения к окружающим людям, нашим клиентам, деловым партнерам и сотрудникам, является одним из основополагающих принципов, которым мы руководствуемся в своей повседневной работе.

Мы с уважением относимся к правам и свободам человека, независимо от национальности, вероисповедования, социального положения, правового и общественного статуса, категорически не приемлем любые признаки дискриминации.

Банк стремится к созданию условий для творческой и новаторской работы, здоровой морально-психологической обстановки, благоприятной рабочей атмосферы, поддержания требуемого уровня деловой квалификации сотрудников, способствуя повышению их профессиональной востребованности.

Построение взаимоотношений Банка с клиентами и партнерами основываются на принципах уважения и обязательности исполнения достигнутых договоренностей, а также стремлении конструктивно разрешать любые конфликтные ситуации.

7.4. Ответственность

Мы ответственны перед акционерами за результаты деятельности Банка, перед клиентами – за качество оказываемых банковских услуг, перед партнерами – за исполнение взятых обязательств, перед обществом и государством – за вклад в развитие банковской системы и всемерную поддержку осуществляемых в стране экономических реформ.

Провозглашаемые настоящим Кодексом задачи и цели объединяют нас в единую команду, осуществляющую общее дело. Мы работаем в команде, но при этом, каждый из сотрудников Банка отвечает за результаты своей работы.

Сотрудники Банка в полной мере должны знать и, соответственно, безукоризненно соблюдать должностные инструкции, честно и добросовестно исполнять возложенные на них обязанности, соблюдать правила субординации, постоянно совершенствовать свои знания и расширять свой кругозор.

7.5. Профессионализм

Профессионализм наших сотрудников - это главный стратегический ресурс Банка, который мы предлагаем своим клиентам.

Мы убеждены в том, что высокий уровень профессионального мастерства, практические навыки, способность аналитически мыслить, постоянная работа над собой, поиск новых форм работы и личная инициатива сотрудников Банка являются неотъемлемыми факторами, способными обеспечить достижение намеченных целей.

Четко продуманную систему обучения персонала, как внутри банка, так и участие во внешних обучающих мероприятиях и тренингах, мы рассматриваем в качестве одной из эффективных предпосылок стимулирования добросовестного труда.

В Банке создаются необходимые условия, стимулирующие рост профессиональной компетентности, поиска лучших банковских разработок и внедрения их в практику посредством изучения опыта работы ведущих отечественных и зарубежных банков.

Банк контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма сотрудников, в том числе их соответствие квалификационным требованиям.

7.6. Доступность

Мы считаем, что доступность и прозрачность деятельности Банка для его акционеров, партнеров, клиентов, сотрудников, для органов государственного управления и контроля является необходимым условием долгосрочного эффективного функционирования нашего Банка.

Мы привержены тому, что раскрытие информации о Банке, содержащей сведения об оценке финансового состояния и перспективе дальнейшего развития, в значительной мере будет способствовать формированию у заинтересованных лиц уверенности в его надежности и порядочности.

Мы информируем клиентов по их запросам и по своей инициативе о предоставляемых Банком услугах, условиях и порядке пользования ими, изменениях в работе Банка, как это установлено законодательством.

При раскрытии информации Банк руководствуется следующими основополагающими принципами:

соблюдение требований действующего законодательства, регламентирующего порядок раскрытия информации;

регулярность, оперативность и достоверность предоставления информации акционерам, клиентам и иным заинтересованным лицам;

обеспечение разумного баланса между доступностью информации о Банке и соблюдением своих коммерческих интересов (включая охрану сведений, составляющих банковскую и коммерческую тайны).

Банк выстраивает свои отношения с клиентами, партнерами, представителями органов государственной власти на местах на условиях равноправия и открытости.

В этом контексте своей задачей мы видим повышение уровня и качества финансово-банковской информации, обеспечение её широкой доступности в соответствии с требованиями ведущих отечественных и международных рейтинговых организаций.

7.7. Конкуренентоспособность и качество услуг

Мы стремимся к достижению максимальной конкурентоспособности оказываемых услуг, путем грамотного сочетания кадрового, технологического, финансово-экономического и других ресурсов Банка.

Мы обеспечиваем законность осуществления всех операций по обслуживанию клиентов, постоянно совершенствуя свою работу, придавая ей новаторский, творческий подход, используя современные формы и изыскивая новые пути для более эффективной работы Банка.

Рассматривая высокое качество услуг и уровень обслуживания клиентов как важнейшие факторы достижения успеха, мы стремимся на практике воплощать банковское кредо: «Не клиент для банка, а банк для клиента».

Повышение уровня обслуживания клиентов – первостепенная задача и обязанность всех без исключения сотрудников Банка. Мы стремимся добиваться качества, соответствующего самым высоким национальным и международным стандартам, поддерживать высочайший уровень надежности предлагаемых финансовых решений.

7.8. Репутация

Мы исходим из того, что безупречная репутация Банка зависит от поведения и имиджа каждого работника. В свою очередь, поведение и имидж каждого из работников в отдельности формируют в глазах окружающих собирательный образ Банка, позитивно влияет на степень доверия клиентов, наших деловых партнеров, способствуют стремлению к долгосрочному сотрудничеству.

В этой связи, проводимую кадровую политику по отбору и привлечению в Банк высококвалифицированных и ответственных работников мы рассматриваем как одно из важнейших условий, сопутствующих формированию репутации Банка на рынке финансовых услуг.

Надежная репутация Банка во многом предопределяется успехом формирования сплоченного коллектива сотрудников, убежденных единомышленников, стремящихся работать в единой команде, одинаково воспринимающих и поддерживающих сложившийся корпоративный стиль и традиции Банка.

Наряду с другими факторами, обеспечивающими деловой имидж и репутацию Банка, мы рассматриваем обязательный деловой стиль общения и внешний вид работников.

Мы имеем все основания гордиться достигнутой репутацией порядочности и честности своего персонала, стремящего проявлять высокий уровень самоотдачи, коллективного и эффективного труда.

Мы дорожим своей репутацией и поэтому не приемлем в качестве клиентов лиц, замеченных в несоблюдении законодательства, этических норм и правил ведения бизнеса, а также лиц, финансово-хозяйственная деятельность которых не является для Банка открытой с точки зрения возможности её анализа

и оценки.

7.9. Гражданская позиция и социальная ответственность

Мы живем и работаем в Республике Узбекистан и очень гордимся этим. Мы, как и любая другая акционерно-коммерческая и предпринимательская структура, являемся одной из составляющих нашего общества.

Рассматривая развитие сферы кредитования как важнейший инструмент финансирования малого бизнеса и частного предпринимательства, Банк видит свое активное участие в реализации социальных программ, направленных на дальнейшее повышение занятости и благосостояния населения.

Своевременная и полная уплата налогов и иных обязательных платежей в бюджет является неотъемлемым условием исполнения нашего долга перед обществом и надежного функционирования банковской системы Республики Узбекистан, что, в свою очередь, способствует улучшению качества жизни в нашей стране.

Мы берем на себя ответственность за результаты своей деятельности, избегаем действий, чреватых усилением социальной напряженности, обеспечиваем собственную стабильную финансовую устойчивость.

Банк глубоко осознает степень ответственности бизнеса перед обществом и активно участвует в благотворительной и спонсорской деятельности.

Поддержка талантливой молодежи, детского спорта, оказание помощи детям (в том числе инвалидам, сиротам, трудным подросткам), ветеранам и спонсирование искусства и культуры – одно из приоритетных направлений общественно значимой деятельности Банка.

Социальные программы Банка отличаются нестандартностью решений и эффективностью реализации. Мы рассматриваем благотворительную деятельность как один из способов внесения посильного вклада в развитие нашей страны.

8. Виды и принципы взаимодействия

8.1. Взаимодействие с государственными органами и органом банковского надзора

Основные приоритеты стратегического развития Банка определяются в рамках государственной политики, сформулированной в Постановлениях, Указах Президента Республики Узбекистан и других нормативно-правовых актах по реформированию и повышению устойчивости банковско-финансовой системы.

Позитивные результаты осуществляемых в стране экономических реформ, преобразований в социальной сфере, совершенствование судебно-правовой системы, созданные условия для развития малого бизнеса и частного предпринимательства служат надежной предпосылкой для дальнейшего развития банковского дела.

Взаимоотношения с государственными органами и органом банковского надзора мы строим по принципу «Государственные интересы - это и наши интересы».

Мы видим себя в постоянном взаимодействии с государственными органами, осуществляющими контроль соблюдения уставной деятельности Банка.

Выстраивая свои взаимоотношения с государственными органами и органом банковского надзора как с единомышленниками, на условиях открытости, равноправия и сотрудничества Банк берет на себя обязательства:

всемерно поддерживать орган государственного регулирования банковской сферы рынка финансовых услуг;

неукоснительно и своевременно соблюдать законодательство, лицензионные требования Центрального банка Республики Узбекистан и других государственных органов, руководствуясь при этом не только нормативными предписаниями, но и чувством гражданского долга;

своевременно и полно уплачивать налоги и иные обязательные платежи в бюджет;

не проявлять личной заинтересованности и не оказывать какого-либо влияния, в том числе путем подкупа, на принятие должностными лицами государственных органов решений правового характера.

8.2. Взаимодействие с акционерами

Наши акционеры - собственники Банка, обладающие совокупностью прав в отношении Банка, выступают в качестве инициаторов и организаторов нашего бизнеса.

Защита интересов акционеров, предоставление им реальной возможности в реализации своих прав согласно законодательству и Уставу является одним из основных принципов деятельности Банка.

Совместные усилия нашей команды направлены на укрепление доверия со стороны акционеров, создание благоприятных условий для повышения инвестиционной привлекательности, поддержание стабильной финансовой устойчивости и прибыльности банка.

Права и обязанности акционеров, функции и полномочия членов Совета Банка, порядок их работы определены Законами Республики Узбекистан «Об акционерных обществах и защите прав акционеров», «О банках и банковской деятельности», нормативно-правовыми актами Центрального банка Республики Узбекистан, Уставом и внутренними документами Банка.

Исходя из изложенного, мы берем на себя обязательства:

уважать и обеспечивать равные права акционеров банка и защиту их интересов;

обеспечивать высокий уровень менеджмента и корпоративного управления, гарантирующих прибыльность вложенного капитала и инвестиций;

способствовать укреплению доверия в отношениях, возникающих в связи с управлением Банком и его уставной деятельностью;

поддерживать действующую систему контроля внутри банка, обеспечивать достоверной информацией о положении дел в банке и его взаимоотношениях с клиентами и партнерами в порядке, предусмотренном законодательством, осуществлять банковские операции с разумным уровнем риска;

неукоснительно соблюдать требования законодательства о рынке ценных бумаг в вопросах обеспечения порядка организации и регистрации прав собственности на акции, ведении и хранения реестра акционеров;

содействовать работе Совета и органов управления Банка, исполнять принимаемые ими решения.

8.3. Взаимодействие с клиентами

Наш Банк ориентирован на предоставление финансовых и банковских услуг широкому кругу клиентов. В этом контексте стратегия банка заключается в постоянном расширении клиентской базы и повышении качества их обслуживания.

Мы нацелены на налаживание устойчивых и доверительных отношений с клиентами, взаимодействие с которыми мы выстраиваем по принципу: «Уважение, честность и открытость».

Наша команда:

снабжает своих клиентов полной информацией о своих услугах, финансовых возможностях, конъюнктуре внутреннего и мирового рынка, используемых банковских технологиях, в объеме, достаточном для оценки уровня риска принятых взаимных обязательств;

своевременно и качественно проводит расчетные, кассовые и кредитные операции, открывает банковские счета, оказывает другие услуги и гарантирует их соответствие требованиям законодательства;

отстаивает интересы каждого клиента, исключает проявление любых форм дискриминации и предоставление необоснованных льгот, преференций, исходя из субъективных факторов;

обеспечивает защиту информации по операциям и состоянию счетов клиентов, допускает её раскрытие только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан;

оперативно рассматривает возникающие спорные и конфликтные ситуации, способствует их урегулированию конструктивным и компромиссным путем;

проводит квалифицированную разъяснительную работу по применению норм законодательства и банковских правил.

Сотрудники не используют неосведомленность (или некомпетентность) клиента в решении возникающих вопросов в интересах Банка или в личных

целях.

Банк внимательно рассматривает обращения клиентов, содержащих претензии в связи с ненадлежащим банковским обслуживанием и своевременно реагирует на них.

8.4. Взаимодействие с сотрудниками

Банк ценит свой персонал за компетентность и профессионализм, порядочность и дисциплинированность. Отношения с сотрудниками Банк выстраивает на принципах сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взятых обязательств.

Банк создает благоприятные условия, при которых каждый сотрудник имеет возможность максимально проявить свои индивидуальные творческие способности и профессиональные качества в сочетании с работой над собой и повышением уровня деловой квалификации.

Банк исключает проявление каких-либо форм дискриминации по отношению к своим сотрудникам.

Всем сотрудникам Банка предоставляются равные возможности в плане приема на работу, дальнейшего карьерного роста, отбора для профессионального обучения, условий труда, безопасности, размера заработной платы, материального вознаграждения в соответствии с квалификацией и реальным вкладом в результаты деятельности, трудовым законодательством и льгот, предоставляемых социальными программами Банка.

Решающими факторами в решении этих вопросов являются только профессионализм, добросовестность, личный потенциал и самоотдача сотрудника.

Наши стремления направлены на повышение личной заинтересованности сотрудников в успешной работе команды и формирование у них искренней сопричастности к корпоративным ценностям и выполнению миссии Банка.

Нарушение моральных, деловых норм поведения и корпоративной культуры, провозглашаемых настоящим Кодексом, является нетерпимым. В общении сотрудникам Банка рекомендуется соблюдать принцип субординации, когда взаимодействие с вышестоящим руководством осуществляется, как правило, через непосредственного руководителя, исключение составляют случаи оспаривания действий непосредственных руководителей.

Банк приветствует активное участие сотрудников в жизни Банка, что способствует развитию корпоративной культуры и внутреннего сотрудничества.

Наряду с провозглашаемыми принципами Банк требует от работников надлежащим образом:

выполнять правила внутреннего трудового распорядка, должностные обязанности и положения иных внутренних документов Банка;

ответственно подходить к исполнению поручений и заданий руководства и постоянно самосовершенствоваться;

использовать профессиональные знания, опыт и навыки для защиты законных прав и интересов акционеров, клиентов и партнеров, предпринимать разумные и ответственные действия, направленные на предотвращение возникновения возможных конфликтов интересов;

бережно относиться к имуществу Банка;

обеспечивать сохранность информации о вкладах и счетах клиентов, иных сведений, составляющих банковскую или коммерческую тайну;

соблюдать профессиональную этику, правила корпоративной культуры, поддерживать свой личный имидж и репутацию Банка в соответствии с настоящим Кодексом.

Банк обеспечивает:

строгое исполнение обязательств перед сотрудниками, вытекающих из законодательства и трудового договора;

фронтом работы, достойным уровнем оплаты, нормальными и безопасными условиями труда;

информацией, необходимой для выполнения служебных обязанностей, ограниченной только рамками законодательства, внутренними документами и условиями конкуренции, а также об изменениях в деятельности Банка и принимаемых решениях стратегического характера;

равными правами и возможностями в части развития навыков, умения, повышения деловой квалификации и самосовершенствования;

использование труда сотрудников с различным уровнем профессиональной подготовки на участках, где возможна наибольшая польза;

различными формами морального, материального поощрения и стимулирования добросовестного труда с учетом реального вклада в результаты деятельности Банка, а также социальной поддержки.

8.5. Взаимодействие с конкурентами

Свои взаимоотношения с конкурентами Банк строит на принципах честности и взаимного уважения. Мы берем на себя обязательства обеспечивать безусловное исполнение антимонопольного законодательства Республики Узбекистан и честно конкурировать с другими профессиональными участниками рынка банковских и финансовых услуг, полностью исключая, использование недобросовестных и безнравственных методов в конкуренции.

8.6. Взаимодействие со средствами массовой информации и участие в общественно-политической жизни

Для установления высокого уровня взаимодействия со средствами массовой информации в Банке функционирует специальное подразделение, функции и задачи которого, закреплены в соответствующем Положении.

Мы доступны для общения со всеми средствами массовой информации с использованием различных форм общественных контактов в вопросах раскрытия информации о Банке, его стратегии и миссии на рынке банковских

услуг.

В этих целях мы, на условиях взаимного уважения, соблюдения норм этики и морали, отстаивая интересы Банка, выражаем готовность проводить пресс-конференции, деловые встречи, «круглые столы», сотрудничать с периодическими печатными изданиями, телевидением, радио, а также использовать широкие возможности сети Интернет для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой нами информации.

В общедоступном режиме на веб-сайте Банка (www.aab.uz) и Едином портале корпоративной информации (www.openinfo.uz) мы публикуем информацию о Банке, его органах управления, свои годовые отчеты, аналитику, а также информацию о предлагаемых услугах и используемых технологиях.

Мы обязуемся не допускать распространения недостоверной информации, сокрытия или искажения фактов в своей рекламной деятельности или других мероприятиях в рамках коммуникационных связей. Все контакты сотрудников со средствами массовой информации осуществляются непосредственно через специальное подразделение Банка.

Банк придерживается принципа нейтралитета в отношении общественных движений, политических партий и объединений, концентрируя свою деятельность в интересах акционеров, вкладчиков и клиентов.

Тем не менее, Банк не ограничивает своих сотрудников в их стремлении быть хорошо осведомленными избирателями, принимать участие в избирательных кампаниях и реализовывать, таким образом, свое конституционное право в управлении делами общества и государства. Банк признает право сотрудников на занятие общественно-политической деятельностью в свое личное, свободное от работы время.

8.7. Конфликт интересов

Конфликт интересов – противоречие между имущественными или иными интересами банка (его органов управления и контроля, должностных лиц, сотрудников) и имущественными или иными интересами кредиторов, контрагентов и иных клиентов, когда в результате действия (бездействия) органов управления и контроля банка и (или) его сотрудников могут быть допущены случаи нарушения прав и законных интересов акционеров.

Предотвращение конфликта интересов является одним из главных условий для обеспечения защиты интересов акционеров и клиентов. Никто из сотрудников и руководства Банка не должен нарушать этот принцип.

Осознавая важность предотвращения конфликта интересов, Банком разработано и утверждено Положение о порядке действий при возникновении конфликта интересов, определяющее порядок выявления и урегулирования конфликтов интересов, возникающих в банке. Действие Положения распространяется на членов органов управления и контроля и всех сотрудников банка вне зависимости от уровня занимаемой должности.

9. Профессиональная этика сотрудников банка

Профессиональная этика - это система правил, предписывающая определенный тип отношений деловых людей с окружающими людьми, в частности, с коллегами по работе, партнерами и клиентами, а также должностными лицами органов государственного управления и контроля.

Профессиональная этика работника Банка включает:

построение взаимоотношений, как в служебное время, официальной обстановке, так и в неформальных условиях поведения исходя из принципов уважения, равенства и партнерства;

признание равенства прав и возможностей всех участников бизнес-процессов, вовлеченных в сферу банковского дела;

неукоснительное соблюдение правил обеспечения сохранности информации, относящейся к коммерческой, банковской тайне и конфиденциальным сведениям Банка;

объективность, честность, полное исключение предвзятого и недоброжелательного отношения, отказ от использования недостоверной информации;

поддержание собственной деловой и личной репутации.

9.1. Этика взаимоотношений с коллегами

Работники Банка должны быть приветливыми, радушными, поскольку приветствие в любой форме располагает к расположенности, доброжелательности и доверию.

Соблюдение принципа уважения личности в равной мере обязательно, как для руководства Банка, так и для остальных работников.

Всему персоналу Банка надлежит тщательно следить за своей речью, манерой общения с коллегами.

Диалог между коллегами должен быть выстроен в вежливом тоне и вызывать исключительно положительные эмоции. Выражение в общении негативной реакции в любой форме категорически не приемлемо.

Мы не приемлем грубость, некорректность в общении и не приветствуем вредные привычки своих сотрудников, в этой связи всем без исключения работникам банка категорически запрещается:

разговаривать на повышенных тонах, высказывать взаимные претензии, разного рода пререкания, выяснять личные отношения, устраивать конфликтные ситуации в операционном, кассовом секторах, в других структурных подразделениях банка, осуществляющих прием и обслуживание клиентов;

курить в служебных помещениях и употреблять спиртные напитки, курение разрешается в специально отведенных местах.

Любые претензии работников друг к другу, конфликты с руководителями структурных подразделений должны быть доведены до сведения руководства

Банка через руководителя службы по работе с персоналом. О замечаниях или несогласии работников с действиями руководства Банка информируется представитель Совета Банка, который доводит их до сведения Председателя Совета Банка.

В урегулировании конфликтных ситуаций принимают участие Председатель Правления Банка, Корпоративный консультант Совета Банка, Председатель Профсоюзного комитета банка, руководители служб безопасности и по работе с персоналом.

По фактам конфликтов или проступков, содержащих признаки нарушений законодательства, способных вызвать негативный резонанс или подорвать репутацию Банка, проводится внутрибанковское служебное расследование, результаты которого доводятся до сведения Председателя Совета Банка.

9.2. Этика обслуживания клиентов

Одним из основных принципов деятельности Банка является внимательное отношение к клиентам, их потребностям и интересам. От отношения персонала Банка к клиентам зависит, какое мнение о Банке сложится у клиентской аудитории.

Доверие клиентов является наиболее ценным активом Банка, и ущерб, нанесенный неправильными действиями или поведением сотрудника, может быть расценен как причинение вреда Банку.

При обслуживании Клиентов, Сотрудники обязаны:

- встречать и провожать Клиента с улыбкой;
- при встрече Клиента, с помощью доброжелательного приветствия, дать Клиенту почувствовать, что мы рады его видеть, и открыты для общения с ним;
- демонстрировать Клиентам готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также, при необходимости, обеспечить Клиентам комфортное ожидание;
- разговаривать в вежливой и уважительной манере, каким бы ни было поведение Клиента, грубость к нему со стороны сотрудников Банка недопустима;
- вести себя корректно, уважая чувства клиента и ответно не поддаваясь негативным эмоциям клиента, сотрудники обязаны своим поведением демонстрировать спокойствие и уверенность;
- вежливо и корректно отклонять предложения Клиентов о действиях, которые могут привести к нарушению законодательства и внутренних порядков банка.

Сотрудникам категорически запрещено:

- использовать в своей речи жаргон и ненормативную лексику;
- отвлекаться для выполнения других дел, за исключением вопросов обслуживания других клиентов;
- обсуждать рабочие вопросы, не относящиеся к обслуживанию клиентов в присутствии клиентов;
- пользоваться мобильным телефоном для личных нужд во время

обслуживания клиента;

сообщать Клиенту информацию служебного характера, и личные сведения о сотрудниках.

Сотрудник обязан решать задачи клиента точно, быстро и наиболее эффективным способом. При этом быстрота обслуживания должна достигаться за счет профессионализма и умелой организации работы. Высокая скорость обслуживания не оправдывает ошибки и невежливость при обслуживании!

В случае возникновения у Клиента затруднений при проведении банковских операций, при оформлении документов, связанных с проведением банковских операций, сотрудники Банка должны быть готовы прийти на помощь Клиенту в решении его проблемы.

9.3. Требования к форме одежды и внешнему виду сотрудников банка

Каждый сотрудник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка. Внешний вид сотрудника – основа делового имиджа, несущего информацию об уровне культуры и стиле Банка.

Корпоративный стиль одежды дисциплинирует сотрудников, способствует нацеленности на эффективную работу. Закономерно, что клиенты и партнеры воспринимают корпоративный стиль одежды, аккуратный внешний вид персонала как свидетельство финансовой стабильности, надежности и благополучия банка.

Установленный дресс-код мы рассматриваем как важный элемент корпоративной культуры, объединяющим и мотивирующим персонал факторами.

Внедряемый корпоративный и деловой внешний вид позитивно влияет на сплоченность команды и содействует конкурентному преимуществу на рынке банковских услуг.

Со вкусом подобранный гардероб сотрудников создаст благоприятное впечатление, выделит их профессиональность и деловые качества.

Требования к форме одежды и внешнему виду сотрудников банка изложены в Приложении №1 к Кодексу.

Несоблюдение сотрудником Банка делового стиля в одежде является, в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

9.4. Проведение праздничных мероприятий

Одним из наиболее воспринимаемых и приветствуемых способов формирования корпоративной культуры и сплочения коллектива Банка является проведение праздничных мероприятий, накануне праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Узбекистан, а также в дату образования Банка - 15 августа (корпоративный праздник).

Проведение праздничных мероприятий допускается как в помещении Банка, так и вне Банка (в том числе с выездом за город). Такие мероприятия рекомендуется проводить в двух частях, в первой- торжественной части, где наряду с поздравлениями, руководство Банка поощряет наиболее отличившихся работников (с вручением премий, подарков, различных сувениров, почетных грамот и др.), во второй- проводятся развлекательные мероприятия с использованием музыкального сопровождения.

На праздничные мероприятия приглашаются, как правило, только персонал Банка. В отдельных случаях по инициативе акционеров, Совета и правления Банка на праздничное мероприятие могут быть приглашены другие лица в качестве почетных гостей.

Празднование дня рождения сотрудников банка также рассматривается как один из элементов корпоративной культуры и способов морального стимулирования.

Для поздравления руководителей вручение подарков не рекомендуется, за исключением поздравительной открытки, букета цветов и поздравления по внутренней почте.

Чествование дня рождения остальных работников может проводиться внутри структурных подразделений Банка, вручение подарков и сувениров- на усмотрение и пожелание сотрудников. При проведении таких мероприятий без ущерба для работы разрешается организация по инициативе именинника (в течении 20-30 минут) легких фуршетов (угощения в виде фруктов, кондитерских изделий и прохладительных безалкогольных напитков), вне рабочее время- предпочтительно в обеденный перерыв.

9.5. Подарки и вознаграждения

При выполнении своих должностных полномочий в качестве представителя Банка сотрудник обязан действовать исключительно в интересах Банка. Это обязательство распространяется не только на действия, скрепленные трудовым договором, но и на деловые контакты с клиентами, представителями государственных органов.

Всем без исключения сотрудникам Банка запрещается: просить или принимать (прямо или косвенно) оплату, подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или что-либо подобное, представляющее ценность, от фактического или потенциального клиента, представителя государственного органа или другого лица в знак благодарности за помощь (или содействие), которое было или будет оказано в связи с любой сделкой либо процедурой, осуществляемой Банком.

Работники Банка не вправе принимать вышеуказанные подношения или услуги, от любых лиц, ожидающих от Банка принятия каких - либо решений или стремящихся наладить деловые отношения с Банком.

К исключениям относятся:

угощение (обеда или легкие закуски и напитки) и исключительно в рамках деловой встречи;

предметы рекламного характера, не представляющие большой ценности, такие как открытки, ручки, карандаши, записные книжки, брелки, календари, канцелярские наборы и сувениры, не заставляющие чувствовать себя в долгу или обязанным перед кем-либо и не ставящих Банк в двусмысленное положение.

Любые формы контактов сотрудников Банка с клиентами, не связанных с исполнением ими своих должностных обязанностей, как в служебном помещении, так и вне Банка, не поощряются.

О любых предложениях и намеках на противозаконное оказание услуг или предоставление каких-либо льгот за соответствующее вознаграждение, следует незамедлительно извещать службу безопасности Банка. Умолчание о подобном предложении может стать предметом внутрибанковского служебного расследования, даже если вознаграждение не было принято.

Несоблюдение этих правил может рассматриваться как действие несовместимое со статусом сотрудника Банка и повлечь применение мер дисциплинарного взыскания.

9.6. Другие требования к сотрудникам банка по поддержанию корпоративной культуры и профессиональной этики

Сотрудники обязаны:

проявлять осмотрительность в формировании своего круга общения, тем самым, избегая связей, порочащих и компрометирующих репутацию сотрудника банка;

вести здоровый образ жизни и считать неприемлемым злоупотребление алкоголем, употребление наркотических средств, психотропных и токсичных веществ;

по отношению к сотрудникам других организаций и иным гражданам проявлять профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль и доброжелательный тон;

бережно относиться к имуществу Банка (мебель в служебных помещениях, оборудование, коммуникационные системы, средства связи, и различные виды оргтехники и др.). Электронные средства обработки информации, все виды программного обеспечения и документов, разработанные работниками в процессе исполнения ими своих функциональных обязанностей, являются собственностью Банка;

знать и соблюдать правила информационной безопасности в Банке, в частности требования по защите банковской и коммерческой тайны.

В рабочее время в Банке не принято заниматься личными делами, отвлекать коллег от работы посторонними разговорами, вести неслужебные телефонные переговоры и использовать офисный-интернет не в служебных целях. При общении по телефону сотрудникам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения.

Разговор по телефону следует начинать с представления и приветствия. Приветствие должно носить позитивный характер по отношению к собеседнику.

При наличии телефонного звонка сотруднику, отсутствующему на месте, его коллеги обязаны перехватывать звонок. На телефонные звонки следует отвечать не позднее 3-ого звонка.

Запрещается вносить в банк ноутбуки, планшеты и другие переносные мобильные устройства. При общении в социальных сетях и телефонных разговорах избегать упоминания о Банке, не использовать логотип, фотографии здания и служебных помещений банка, в том числе с корпоративных мероприятий, исключения составляют спортивные соревнования и туристические поездки.

Категорически запрещается использование мобильных телефонов для общения в социальных сетях, использование интернета и других развлекательных мобильных приложений в рабочее время. Ограничения вводятся на использование наушников, а также общение по мобильному телефону в холлах и коридорах Банка, привлекая внимание окружающих.

Сотрудники обязаны соблюдать нормы субординации, в том числе при посещении руководителями или гостями рабочих кабинетов, сотрудники, работающие в них, обязаны приветствовать вошедших, стоя.

Помимо необходимости соблюдения требований документов, касающихся банковской и коммерческой тайны, сотрудники банка, при общении с людьми ранее работавшими в банке и уволенными, не имеют право передавать любую информацию касающуюся деятельности банка и его сотрудников.

На рабочем месте должны поддерживаться чистота и порядок.

Сотрудники должны стараться рационально использовать канцелярские принадлежности, особенно бумагу, а также электроэнергию и воду.

10. Заключительные положения

Настоящий Кодекс вступает в силу со дня его утверждения решением Общего собрания акционеров Банка.

С этой же даты утрачивают свою силу «Корпоративный кодекс ЧОАКБ «ASIA ALLIANCE BANK», утвержденный Советом банка (Протокол №К-8от 17.03.2011г.)

Сотрудники Банка подтверждают свою приверженность и признание Кодекса Банка, подписывая Обязательство согласно Приложению №2 к настоящему Кодексу. По вопросам разъяснения правил, регламентируемых настоящим документом, сотрудники могут обращаться к своим непосредственным руководителям или в кадровую службу.

Контроль соблюдения сотрудниками провозглашаемых настоящим Кодексом корпоративных стандартов, правил и этических норм осуществляется службой по работе с персоналом и соответствующими структурными подразделениями банка в рамках возложенных на них задач и функций.

Невыполнение требований, закрепленных в Кодексе, может повлечь за собой принятие мер как дисциплинарного, так и материального воздействия.

Совет и Руководство Банка выражает уверенность в том, что работа в сплоченной команде Банка для каждого сотрудника станет предметом корпоративной гордости.

Требования к корпоративному стилю одежды и внешнему виду сотрудников банка

Мужской корпоративный стиль:

Основными требованиями к мужскому костюму являются консервативность, строгость и соблюдение цветовой тональности.

Корпоративными оттенками делового костюма являются темно-синий и темно-серый цвет. Фасон костюма (однобортный или двубортный) зависит от индивидуального вкуса, главное условие, чтобы костюм соответствовал типу фигуры сотрудника.

Сорочки должны быть однотонными и белого цвета. Манжеты сорочки должны быть видимыми из-под рукавов пиджака примерно на 1,5-2 см (не более).

Галстук должен сочетаться с цветом костюма и гармонично дополнять его. При этом, предпочтительнее, чтобы галстук был светлее или темнее по тону костюма. Не рекомендуются узкие и короткие галстуки.

В дополнение к стилю одежды могут использоваться предметы корпоративной атрибутики, такие как зажимы для галстуков и значки с логотипами Банка.

Носки должны быть черными, гладкими, без заметных узоров и полосок. Носки должны быть такой длины, чтобы исключить обнажение голени.

Обувь подчеркивает весь внешний облик сотрудника, являющаяся наиболее привлекающей внимание со стороны окружающих. Для нашего делового стиля рекомендуются черные или темно-коричневые классические туфли на тонкой подошве (ботинки, в зависимости от сезонности) без излишеств (пряжек и иных металлических отделочных деталей).

Из украшений для ношения допускается только обручальное кольцо. Браслеты и перстни не приемлются.

Волосы, прическа и руки должны быть ухоженными. Лицо-тщательно выбритым. Необходимо не допускать чрезмерное использование парфюмерных средств, особенно с резким запахом.

В весенне-летний сезон допускается ношение брюк тех же цветов, белой сорочки с рукавами и галстука. В наиболее жаркий период разрешается ношение белых сорочек с короткими рукавами и без галстука.

Женский корпоративный стиль:

Основные требования к деловому стилю и внешнему облику сотрудниц Банка-это ухоженность, чувство меры, элегантность и целесообразность.

Деловой стиль женщин-сотрудниц головного офиса, операционных, фронт и бэк офисов Банка включает в себя костюмы темных тонов (темно-синий, темно серый цвета), строгого фасона, состоящих: из жакета (пиджака или жилета); белой блузки с длинным рукавом; юбки, длина которой должна прикрывать середину колена или темных брюк классического покроя, длиной достигающих до туфель.

В весенне-летний период предусматривается ношение юбки, длина которой должна прикрывать середину колена или темных брюк классического покроя, длиной достигающих до туфель и белой блузки с коротким рукавом.

Исключается ношение обтягивающих и укороченных брюк, комбинированных юбок-шорт, прозрачных блузок и блузок без рукавов и с широким вырезом.

Одежда для сотрудников кассовых узлов (заведующего кассой, кассиров приходной и расходной касс, обменных пунктов) должна соответствовать форме одежды сотрудников фронт и бэк офисов.

Форма кассиров кассы пересчета должна состоять из свободно облегающих халатов темных тонов, без наличия карманов и защипов.

Обязательным атрибутом сотрудниц банка являются чулки, сочетающихся по цвету с верхней одеждой.

При выборе обуви предпочтение должно быть отдано туфлям классическим, с закрытой пяткой, темных тонов (черного, темно-синего, темно-коричневого цветов) на среднем каблуке (6-7 см), из матовой кожи. Обувь должна быть без излишеств и броских украшений.

В весенне-летний период допускается ношение облегченных моделей обуви с закрытыми пятками.

Из корпоративной атрибутики рекомендуется ношение галстуков или шейных шарфиков (платков), по тону подходящих к верхней одежде или соответствующих цвету и рисунку логотипа банка.

Косметика и маникюр должны быть умеренными, не броских и не ярких тонов. Не допускается излишнее употребление парфюмерии, при этом, нежелательно полное отсутствие макияжа.

Прическа должна быть аккуратной и тщательно уложенной, не слишком пышной, не должна выглядеть вульгарно. Волосы при коротких стрижках должны быть гладко причесаны, а при длинных волосах заколоты или заплетены в косы. Ношение распущенных волос не допускается.

Для женского корпоративного стиля допускается ношение в комплекте, как правило, не более трех видов украшений кольцо, серьги, цепочка,(брошь, серьги, кольцо).

Для технического персонала (в том числе мужчин и женщин) предполагается специальная униформа. При отсутствии таковой, разрешается ношение одежды свободного, но сдержанного стиля.

Требования по форме одежды, (как для мужчин, так и для женщин), необходимо соблюдать в течение рабочей недели. Исключения составляют пятницы, когда допускается свободный, но разумный стиль одежды, а также в предпраздничные (укороченные) дни. Свободный стиль не предполагает ношение чрезмерно ярких предметов одежды с броскими рисунками и надписями, а также джинсы, шорт и кроссовок.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о соблюдении Кодекса корпоративной этики
АКБ«ASIAALLIANCEBANK»

Я, _____
(фамилия, имя и отчество работника)

(наименование должности и структурного подразделения)

ознакомившись с Кодексом корпоративной этики АКБ «ASIAALLIANCEBANK», полностью понимая его содержание и подтверждая свою приверженность провозглашаемым в нём корпоративным ценностям и принципам, обязуюсь:

добросовестно, честно и на высоком профессиональном уровне исполнять свои должностные обязанности, проявлять порядочность и ответственность, исходя из специфики банковской деятельности и практики делового оборота;

неукоснительно соблюдать требования законодательных и других нормативно-правовых актов Республики Узбекистан, Устава и иных внутренних документов Банка;

соблюдать принцип субординации, трудовую и исполнительскую дисциплину; работать в команде, строить отношения с коллегами на основе сплоченности, сотрудничества и доброжелательности, добиваясь прибыльности и финансовой стабильности нашего Банка;

не выполнять работы и не использовать методы, способные причинить вред Банку, интересам государства и правам граждан;

не разглашать сведения, составляющие банковскую или коммерческую тайну;

не вступать ни в какие деловые отношения и контакты, которые могут негативно отразиться на деловой репутации и имидже Банка, избегать ситуаций, при которых может возникнуть конфликт личных интересов с интересами Банка;

заботиться о поддержании высокой репутации Банка и никогда не использовать репутацию Банка или его финансовые, информационные ресурсы для извлечения личной выгоды;

не создавать ситуаций, побуждающих клиентов или партнеров Банка вознаграждать сотрудника Банка, не принимать от них в личных целях подарки, иные материальные ценности или услуги, полностью исключая, возможность какого-либо влияния на мою служебную деятельность;

соблюдать требования, предъявляемые Кодексом к профессиональной этике сотрудников Банка.

Я осознаю, что невыполнение требований, закрепленных в Кодексе корпоративной этики АКБ "ASIA ALLIANCE BANK", может повлечь за собой принятие мер как дисциплинарного, так и материального воздействия.

(подпись работника)

« _____ » _____ 20__ г.