

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «НЕБАНКОВСКАЯ КРЕДИТНО-ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ЕДИНОЕ РАСЧЕТНОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ПРОСТРАНСТВО»**

УТВЕРЖДЕНО

Решением Наблюдательного Совета

протокол от 29.09.2016 №9\_\_

**КОДЕКС**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ОАО «НЕБАНКОВСКАЯ КРЕДИТНО-ФИНАНСОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ «ЕРИП»**

Зарегистрировано за № 02-59

29.09.2016

МИНСК, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ…………………………………….……3

ГЛАВА 2 ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ НКФО……....3-4

ГЛАВА 3 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НКФО С КЛИЕНТАМИ,

ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ, ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ

ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ…………………………….4-5

ГЛАВА 4 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НКФО СО СВОИМИ

РАБОТНИКАМИ………………………………………………………...…5-6

ГЛАВА 5 ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ НКФО……...…..6-7

ГЛАВА 6 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ………………….……..7-8

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящий Кодекс профессиональной этики ОАО «Небанковская кредитно-финансовая организация «ЕРИП» (далее - Кодекс), выражающий основные принципы и философию ОАО «Небанковская кредитно-финансовая организация «ЕРИП» (далее - НКФО), определяет основные корпоративные и нравственно-этические ценности, общеобязательные нормы профессионального поведения работников НКФО, нормы делового этикета и направлен на обеспечение эффективной защиты прав и интересов акционеров, работников и клиентов НКФО.
  2. Сознавая эту ответственность НКФО принимает на себя обязательство следовать в своей деятельности изложенным в настоящем Кодексе принципам и правилам корпоративного поведения и прилагать все необходимые и разумные усилия для их соблюдения при осуществлении своей деятельности.

Следование нормам настоящего Кодекса направлено не только на формирование положительного образа НКФО в глазах общественности, но и на контроль и снижение рисков, поддержание устойчивого роста финансовых показателей НКФО и успешное осуществление её уставной деятельности.

* 1. Цель введения в действие настоящего Кодекса состоит в определении, формировании и внедрении в ежедневную практику деятельности НКФО надлежащих норм и традиций корпоративного поведения белорусского бизнеса и международно-признанных стандартов, руководство в своих поступках и решениях не только законодательными требованиями, но и общепризнанными моральными правилами и нравственными нормами.
  2. Основными задачами Кодекса являются:

поддержание и укрепление положительной репутации НКФО;

определение основ взаимоотношений НКФО с клиентами, деловыми партнерами, органами государственного управления и работниками НКФО;

использование принципов профессиональной этики в целях защиты интересов клиентов, деловых партнеров, акционеров и работников НКФО;

обеспечение осознания работниками НКФО персональной ответственности перед акционерами, руководством и клиентами НКФО за выполнение своих должностных обязанностей, своей роли в реализации целей и задач НКФО.

* 1. НКФО стремится в своей повседневной деятельности совершенствовать корпоративное управление и культуру, повышать уровень деловой этики в отношениях с акционерами, клиентами, контрагентами и работниками.
  2. Положения настоящего Кодекса носят обязательный характер для всех работников НКФО, в том числе членов Правления НКФО, и членов Наблюдательного Совета НКФО.

ГЛАВА 2

ОСНОВНЫЕ КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ НКФО

7. Работники – основа долгосрочного успеха НКФО. НКФО стремится к созданию команды профессионалов, непрерывно заботится о повышении их квалификации, мотивации, социальной защищенности, вовлечении их в каждодневный процесс улучшения работы НКФО.

8. В своей деятельности НКФО ориентируется на следующие корпоративные ценности:

профессионализм. Знания и опыт в сочетании с высокой эффективностью, мобильностью и качеством при выполнении профессиональных задач, при оказании услуг клиентам и партнерам;

результат. Достижение конкретных целей и финансовых результатов, направленных на развитие НКФО и соблюдение интересов клиентов и партнеров;

ответственность. Важность принятия решений работником и их влияния на результат своей деятельности и деятельности НКФО. Принятие личной ответственности перед клиентами за качество оказанных услуг и надлежащее исполнение обязательств перед партнерами;

взаимодействие. Взаимовыгодное сотрудничество и установление эффективных долгосрочных отношений с коллегами, клиентами, партнерами;

развитие. Открытость новым знаниям и опыту, постоянное совершенствование своих профессиональных и личностных качеств. Заинтересованность НКФО в профессиональном развитии своих работников, их карьерном росте.

Ориентированность на перечисленные корпоративные ценности позволяет обеспечить эффективное корпоративное управление и служит сохранению и укреплению репутации НКФО в целом.

ГЛАВА 3

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НКФО С КЛИЕНТАМИ, ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ, ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

* 1. Клиенты – главная ценность НКФО. Развитие взаимовыгодных и долгосрочных отношений с партнерами и клиентами - основа устойчивого развития НКФО.
  2. НКФО стремится к наивысшим стандартам обслуживания клиентов, защищает интересы каждого клиента. Специфика деятельности НКФО состоит в том, что большую роль в процессе ее осуществления наравне с доверием акционеров играет доверие клиентов, партнеров НКФО. В связи с этим НКФО поддерживает устойчивые доверительные взаимоотношения со своими клиентами и партнерами.
  3. НКФО видит своих клиентов среди разных групп населения, предприятий всех форм собственности во всех отраслях экономики, кредитных и других финансовых учреждений, институтов государственного управления. НКФО защищает интересы каждого клиента, исключает дискриминацию по политическим, религиозным или национальным мотивам.
  4. Отношения с клиентами, деловыми партнерами и представителями органов государственной власти строятся на принципах добросовестности, честности, прозрачности, профессионализма, взаимного доверия и уважения, приоритетности интересов клиента, нерушимости обязательства, полноты раскрытия необходимой информации, приоритета переговоров перед судебным разбирательством.
  5. НКФО декларирует свою приверженность и соблюдает принципы активного участия в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения.
  6. НКФО предпринимает все усилия по обеспечению безопасности и защите информации по операциям своих клиентов. Раскрытие такой информации возможно исключительно в порядке и объемах, установленных законодательством Республики Беларусь.
  7. НКФО постоянно работает над улучшением качества предоставляемых услуг, своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, разрешает претензии и жалобы клиентов.
  8. В отношениях с клиентами НКФО считает себя обязанной:

действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно и открыто;

оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиентов;

осуществлять на высоком качественном уровне банковские операции и сделки, предусмотренные лицензиями, выданными НКФО в установленном законодательством порядке; гарантировать соответствие предоставляемых услуг требованиям законодательства Республики Беларусь;

взимать за предоставляемые услуги плату соразмерную их объему и сложности;

предоставлять клиентам по их запросам и своей инициативе балансы, отчеты, проспекты и другие материалы о деятельности НКФО, предоставление которых предусмотрено законодательством Республики Беларусь;

информировать клиентов по их запросам и своей инициативе об услугах, предоставляемых НКФО, и об условиях пользования ими, об изменениях в работе НКФО, затрагивающих интересы клиента, и другим вопросам, возникающим у клиентов, при условии, что данная информации не отнесена к банковской, служебной, коммерческой тайне и/или иной охраняемой законом тайне;

внимательно относиться к замечаниям, жалобам и претензиям в адрес НКФО; своевременно и внимательно рассматривать возникающие затруднения и конфликты, принимать необходимые меры по устранению последствий допущенных нарушений.

ГЛАВА 4

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ НКФО СО СВОИМИ РАБОТНИКАМИ

* 1. НКФО исходит из того, что поддержание привлекательного делового имиджа НКФО зависит от поведения каждого её работника. При этом поведение каждого работника в отдельности формирует собирательный образ НКФО и влияет на доверие клиентов и деловых партнеров НКФО, на их желание сотрудничать с НКФО. В этих целях НКФО проводит политику по привлечению в НКФО высокопрофессиональных и ответственных работников, желающих работать в НКФО и добиться в ней успеха, работников, которым близки и понятны основные принципы корпоративных правил и духа НКФО и которые способны создавать атмосферу сопричастности корпоративным ценностям, традициям, стилю сложившихся взаимоотношений.
  2. Развитие кадрового потенциала НКФО рассматривает как одну из основ своего долговременного, устойчивого развития. Совершенствование и укрепление корпоративной культуры в НКФО направлено на создание у каждого работника чувства сопричастности к выполнению миссии НКФО, формирование «чувства корпоративной гордости», реализации стоящих перед ней стратегических задач.
  3. НКФО строит отношения со своими работниками на принципах долгосрочного сотрудничества и взаимного уважения интересов, соблюдения баланса прав и ответственности работников, а также неукоснительного исполнения взаимных обязательств.
  4. НКФО не допускает по отношению к работникам проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе.
  5. НКФО стремится создавать условия, позволяющие каждому работнику развивать и применять свои творческие способности, повышать свой профессиональный уровень, получая при этом максимальное удовлетворение от результатов своей работы.
  6. Органы управления НКФО должны создавать атмосферу заинтересованности работников в эффективной работе НКФО и стремиться к тому, чтобы каждый работник дорожил своей работой в НКФО, осознавал, что от результатов работы НКФО в целом зависит его материальное положение.

ГЛАВА 5

ПРИНЦИПЫ ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ НКФО

* 1. Залогом успешной работы НКФО по достижению поставленных целей является согласованная командная работа всех без исключения, работников. Каждый работник должен быть готов помочь и иметь возможность получить помощь.
  2. Невнимательное отношение друг к другу, отсутствие взаимной поддержки, провоцирование конфликтных ситуаций в коллективе является нарушением этических норм и корпоративных стандартов.
  3. Каждый работник НКФО должен стремиться максимально эффективно использовать свое рабочее время. Стремление сделать больше, быстрее и качественнее должно лежать в основе планирования рабочего времени каждого работника.
  4. Работник НКФО не предпринимает действий, нарушающих нравственные и правовые нормы.
  5. Деловой стиль общения, внешний облик работников способствует поддержанию имиджа и высокой деловой репутации НКФО.
  6. Работник НКФО в общении неизменно вежлив, доброжелателен и отзывчив, что создает у клиентов и партнеров желание и в дальнейшем обращаться и сотрудничать с НКФО.
  7. Работник НКФО четко соблюдает этические правила общения и ведения переговоров, в ходе которых не использует выражения, унижающие человеческое достоинство и оскорбляющие личность собеседника или выказывающие к нему пренебрежение.
  8. Работникам НКФО предпочтительно соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу НКФО. Внешний вид работника НКФО не должен быть вызывающим или небрежным.
  9. Работник НКФО соблюдает трудовую дисциплину.
  10. Работник НКФО не допускает возникновения ситуаций и активно участвует в предотвращении любых противоправных действий, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации, иным нематериальным или материальным интересам акционеров, НКФО, её клиентов и деловых партнеров. Работник НКФО обязан незамедлительно уведомлять непосредственного руководителя и соответствующих должностных лиц НКФО о планируемых, текущих и осуществленных действиях, которые содержат подобные угрозы.
  11. Работник НКФО не разглашает и иным образом не распространяет служебную информацию о НКФО, не подлежащую раскрытию, а также не использует служебную информацию в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.
  12. Работники НКФО не должны совершать или содействовать совершению сделок, пользуясь конфиденциальной или инсайдерской информацией, полученной в результате работы в НКФО. Любые нарушения этого запрета могут привести к немедленным дисциплинарным действиям.
  13. Работник бережно относится к имуществу НКФО, не использует информационные и сетевые ресурсы НКФО в личных целях.
  14. Работник НКФО принимает активное участие в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования террористической деятельности и финансирования распространения оружия массового поражения.
  15. Работник НКФО обязан неукоснительно исполнять положения настоящего Кодекса. Нарушение положений настоящего Кодекса может рассматриваться как действие несовместимое со статусом работника НКФО, и служить основанием для наложения дисциплинарных взысканий.

ГЛАВА 6

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Контроль за соблюдением работниками НКФО настоящего Кодекса возлагается на руководителей структурных подразделений.
  2. Каждый принятый на работу работник НКФО должен быть в установленном порядке ознакомлен с настоящим Кодексом и в своей деятельности руководствоваться указанными в нем нормами.
  3. Выполнение норм, изложенных в настоящем Кодексе, учитывается при формировании профессиональной карьеры работника НКФО.
  4. Настоящий Кодекс вступает в силу с момента утверждения его Наблюдательным Советом НКФО.
  5. При изменении законодательства Республики Беларусь до приведения настоящего Кодекса в соответствие с законодательством, настоящий Кодекс применяется в части, не противоречащей действующему законодательству Республики Беларусь.