

Утвержден
протокольным решением заседания Совета директоров
АО «БРК-Лизинг» дочерняя организация
акционерного общества «Банк Развития Казахстана»
от «13» июля 2007 года № 22

Кодекс деловой этики работников АО «БРК-Лизинг» дочерняя организация акционерного общества «Банк Развития Казахстана»

1. Общая часть

1. Корпоративная культура сложное многослойное явление, отражающее внутреннее и внешнее поведение работников компании, включающее в себя материальные и духовные компоненты. Гармоничность и прозрачность этих компонентов залог здорового и устойчивого развития АО «БРК-Лизинг» дочерняя организация акционерного общества «Банк Развития Казахстана» (далее - Компания).

2. Как и у каждой организации, в Компании есть три истинные ценности это собственные работники, репутация и клиенты. Главная задача каждого работника Компании: профессиональное, качественное и быстрое исполнение своих служебных обязанностей. Выполнение высокой миссии возможно только при понимании всеми работниками корпоративных ценностей.

3. Деловая этика - это сведения об основных этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека. Деловая этика это, прежде всего, этика ведения переговоров с партнерами; этика ведения документации; использование этических методов конкуренции.

4. Неотъемлемой составляющей Кодекса деловой этики работников Компании (далее - Кодекс) являются культура общения и деловой этикет. Деловой этикет представляет собой определенные нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения между организациями, внешний вид делового человека, последовательность и манеру ведения переговоров и т.д.

5. Нормы Кодекса являются обязательными к соблюдению всеми работниками Компании.

2. Общие принципы

6. Следование этическим нормам участниками корпоративных отношений способствует успешному ведению бизнеса.

Все работники Компании должны следовать самым высоким стандартам персонального поведения, соответствующим ответственности и традициям. Высокие стандарты персонального поведения подразумевают следование работниками принципам честности, добросовестности, беспристрастности и уважения в общении с коллегами, клиентами и третьими лицами.

7. Все клиенты и персонал имеют право на честное и справедливое обращение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода

противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение. Если будет установлено, что какой-либо работник притесняет или относится с пристрастием к клиенту или другому работнику, то в отношении него будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

8. Основной принцип, которым должен руководствоваться любой работник Компании, независимо от его должности, места работы и выполняемых служебных, трудовых обязанностей - уважение к личности.

Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для руководства Компании (должностных лиц) в отношении работников, так и для работников в отношении руководства и всех других работников Компании.

9. Работники Компании в своей профессиональной деятельности руководствуются следующими основополагающими принципами деловой этики:

- общественные нормы морали и нравственности как незыблемая основа поступков, взаимодействия и делового общения;

- репутация, имидж и авторитет Компании должны быть выше сиюминутных, индивидуальных интересов и, потребностей;

- высокий профессионализм, законность, честность, компетентность, творческое отношение к порученному делу, новаторство, объективность в суждениях и принятых решениях, полная самоотдача, самокритика как средство поиска эффективных форм и методов организации профессиональной деятельности, персональная и взаимная ответственность;

- необходимость поступать по отношению к другим так, как хотели бы, чтобы поступали по отношению к вам;

- нормы и правила этикета, культура делового поведения, психологические основы поведения, техника общения в официальной обстановке и в неформальных условиях поведения;

- всегда оценивать свои возможности, действовать сообразно своим средствам;

- уважать право частной и иных форм собственности беречь собственность и имущество Компании как свое.

10. Основу деловой этики составляет профессиональная этика, предписывающая определенный профессионально цивилизованный тип взаимоотношений деловых людей с подчиненными, партнерами, конкурентами, клиентами, исключая противопоставление одних другим.

Профессиональная этика работника Компании предполагает:

- отсутствие личной предвзятости, недоброжелательности;

- отказ от использования непроверенной информации;

- необходимость сохранения информации, относящейся к коммерческой тайне и конфиденциальным сведениям;

- верность своему слову; успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе;

- быть целеустремленным и при этом помнить, что никакая цель не может затмить моральные ценности;

- заботиться о поддержании собственной деловой репутации, избегать участия и распространении напрямую либо через третьих лиц заведомо ложной и непроверенной информации;

- в ситуации конфликта интересов добиваться разрешения споров путем переговоров.

3. Имущество Компании

11. Одной из обязанностей работников Компании является обеспечение сохранности и бережное отношение к имуществу Компании и использование этого имущества по назначению.

К имуществу Компании относятся:

- все материальное имущество, как арендуемое, так и принадлежащее Компании на правах собственности;

- вся учетно-отчетная документация по клиентам и любая другая документация, которой владеет Компания;

- личные дела персонала, база данных по кандидатам и прочая кадровая документация;

- все исследования, рекламные материалы, списки клиентов, регистрационные журналы и любые другие документы, которыми владеет Компания ;

- все виды программного обеспечения, являющиеся собственностью Компании;

- все внутренние процедуры, положения, типовые формы договоров и другие документы, разработанные работниками Компании в процессе исполнения своих трудовых обязанностей.

12. Использование электронных средств обработки информации. Компания предоставляет своим работникам различные электронные средства обработки информации (персональные компьютеры, внутреннюю и внешнюю электронную почту, доступ в Интернет и т.д.).

Все указанные средства служат для повышения производительности труда работников при исполнении ими служебных обязанностей в Компании. Каждый работник обязан обеспечить надлежащее использование электронных средств обработки информации и предотвратить их утрату.

Электронные средства обработки информации являются собственностью Компании.

Средства электронной обработки информации, в первую очередь, предназначены для обработки служебной информации, хотя допускается их использование в личных целях, которое не противоречит данному Кодексу, законодательству Республики Казахстан и внутренним актам Компании. Работники Компании не вправе пользоваться электронными средствами обработки информации Компании для личной выгоды (например, для ведения коммерческой деятельности) или для любой противозаконной деятельности.

Запрещено отправлять с помощью электронных средств обработки информации, без использования специальных средств защиты (шифрования), сообщения, содержащие информацию, составляющую коммерческую тайну. В случае нарушения любого из требований Кодекса в отношении электронных средств обработки информации к работнику будут применены меры дисциплинарного взыскания и иные меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

13. Пользование служебными телефонными линиями. Служебные телефоны предоставляются Компанией для рабочих целей. В структурных подразделениях Компании имеются как прямые городские, так и внутренние телефонные номера.

14. Пользование служебным автотранспортом. В целях производственной необходимости (доставка корреспонденции, приобретение товарно-материальных ценностей, перевозка работников, проведение переговоров и т.д.) работникам Компании может предоставляться служебный автотранспорт, для использования которого требуется разрешение Административного управления на конкретного работника. Служебный автотранспорт не используется в личных целях.

15. Авторские права. Компания соблюдает все действующие ограничения по использованию материалов, составляющих собственность Компании и охраняемых авторским или иным правом, включая программное обеспечение.

Если кто-либо из работников нарушит лицензионные или авторские права и Компания будет вынуждена возместить ущерб владельцу нарушенного авторского права или понесет другие расходы в результате такого нарушения, то Компания вправе потребовать, чтобы работник, ответственный за данное нарушение, возместил Компании понесенные расходы, и применить к данному работнику меры дисциплинарного взыскания и иные меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

16. Бережное обращение с имуществом Компании. Любые акты нанесения порчи или ущерба имуществу включая здания, оборудование, мебель, а также вынос имущества Компании без специального разрешения, могут по усмотрению руководства являться основанием для дисциплинарного взыскания.

Все работники Компании обязаны поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте. Каждый работник отвечает за то, чтобы все рабочие столы, шкафы с файлами и вся территория вокруг рабочих мест всегда содержались в чистоте и порядке и чтобы все рабочие материалы хранились в надлежащем состоянии.

4. Корпоративный этикет

17. Корпоративный этикет - это совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников Компании.

18. Внешние взаимоотношения. Лицо Компании это его работники. Каждый работник Компании, находясь как за пределами Республики Казахстан, так и в ее пределах, должен всегда помнить, что он является представителем Компании.

19. Внутрикorporативные отношения. В своей повседневной деятельности работа Компании невозможна без отлаженной работы всех его подразделений, его внутренних механизмов. Зачастую решение многих вопросов зависит от быстрых и оперативных действий коллег. Такие отношения закреплены внутренними процедурами и нормативными актами в целях обеспечения необходимой информацией, безотлагательного решения важных вопросов. Но они должны также строиться на взаимном уважении друг друга, на принципах равенства, солидарности и партнерства.

20. Взаимоотношения Компании с клиентами. От того, какие отношения существуют внутри Компании, на каком уровне развиты профессиональная этика и культура, зависят отношения с клиентами.

Приветливые отношения, внимание к вопросам и нуждам клиентов - это «золотое правило» работников Компании. Для успешного развития Компании важно не только умение говорить, но и умение внимательно выслушать клиента.

Уверенность, хорошо поставленная речь, законченность фраз, убедительность аргументов работника убеждают клиента, что перед ним профессионал. Надо учитывать тот факт, что клиент верит в то, что в Компании разбираются в деле больше, чем он, и поэтому он желает получить полную и объективную информацию по интересующим вопросам.

Служебная этика общения

21. Этические нормы служебных отношений базируются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, хотя могут в некоторых случаях иметь некоторые отличия.

22. Этика приветствий. В Компании используется, как правило, международный

этикет приветствий: в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия.

Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность.

23.Этика поведения в служебных помещениях. Специфика внутреннего размещения работников Компании предусматривает работу в течение всего рабочего дня в служебных помещениях, с определенным количеством людей. Необходимо следить за своей речью, манерой общения с коллегами, клиентами, партнерами. Не следует забывать, что работники Компании работают вместе бок о бок и должны уважать труд своих коллег.

24.Этика проведения телефонных переговоров. Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона, благодаря которому многократно повышается оперативность решения множества производственных вопросов. Если это служебный звонок по внутреннему телефону, работник Компании называет свое подразделение (департамент, управление, отдел, служба).

Зачастую, первое знакомство клиента с работником начинается с разговора по телефону. Отвечая на внешний звонок, необходимо представиться, быть предельно вежливым и доброжелательным, дать четкую и полную информацию.

Основа успешного проведения делового телефонного разговора - компетентность, тактичность, доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно и эффективно решить проблему. Важно, чтобы деловой телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне и вызывал положительные эмоции.

При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на тихий режим.

25.Рабочее место работника.

Как известно, на работе человек проводит большую часть своей жизни. И от того, насколько комфортно работник ощущает себя на рабочем месте, зависит его работоспособность.

Нужно воспринимать офис как свой дом независимо от его размеров, продумать обстановку и убранство, следить за чистотой и порядком на своем рабочем месте.

26.Этика ведения документооборота и корреспонденции. Оформление деловой корреспонденции осуществляется в строгом соответствии с общепринятыми правилами такого оформления. Внутренний документооборот корреспонденции подчинен установленному порядку, неизменному для всех работников Компании. Для документооборота внутри и вне Компании используются стандартные формы бланков и образцов оформления документов.

27.Этика общения между работниками. Личное общение работников Компании в рабочее время должно осуществляться в соответствии с общепринятыми нормами делового этикета.

По отношению друг к другу работники Компании обязаны проявлять уважительное, тактичное, доброжелательное отношение, независимо от занимаемого должностного положения в Компании.

5. Корпоративная культура

28.Корпоративная культура - совокупность материальных и духовных ценностей,

созданных и создаваемых работниками Компании в процессе трудовой деятельности. Это своего рода кодекс поведения организации, профессиональная культура, свод определенных правил и ритуалов.

29.Форма одежды. Как указано выше, лицо Компании - это его работники. И в представлении окружающих, Компания - это солидное учреждение, где работают солидные работники, которые решают серьезные вопросы. Поэтому и высоки требования к внешнему виду наших работников. В выборе одежды, обуви и прически работники Компании должны строго придерживаться делового стиля. Основные характеристики деловой одежды: солидная, привлекательная, внушающая доверие, элегантная.

Для работников Компании рекомендуется деловой официальный стиль (офисные костюмы, рубашки) и корпоративная символика (значки). В отдельных случаях в зависимости от специфики работы, а также в субботу разрешается свободная форма одежды.

30.Корпоративные праздники. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе. К традиционным корпоративным праздникам относятся – День рождения Компании, Новый год, Наурыз, День Конституции, День Республики, День Независимости, День национальной валюты –Тенге.

Праздничные мероприятия проводятся внутри Компании и вне Компании. Внутри Компании все работники собираются в конференц –зале, представители руководства Компании выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся работников грамотами, подарками и т.д. В случае празднования вне Компании, коллектив выезжает за город, на природу, где структурными подразделениями готовятся музыкальные номера, танцы, национальные игры с использованием элементов казахского фольклора.

Как правило, в праздничных мероприятиях принимают участие только штатные работники Компании. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются семьи работников.

31.Дни рождения работников. Подарки. Празднование дней рождения работников Компании является традиционным для членов коллектива. Официально поздравляют руководителей высшего звена (поздравительная открытка, букет цветов, поздравление на внутренней почте).

Для остальных категорий работников чествования проходит внутри подразделений. Во время празднования дней рождений работников приемлем легкий фуршет (безалкогольные напитки, фрукты, пирожное) в нерабочее время (обеденный перерыв). Административное управление направляет поздравление от коллектива Компании по внутренней почте всем работникам Компании.

Подарки для руководства не являются обязательным требованием. Подарки работникам преподносятся в зависимости от личных пожеланий членов коллектива.

6.Конфликт интересов

32.Работники Компании несут ответственность за возникновение ситуаций, повлекших за собой конфликт интересов. Работники не должны участвовать в деятельности Компании, затрагивающей материальные интересы их семей, партнеров или организаций, в которых они являются ответственными должностными лицом, директором, членом совета директоров/правления или простым работником.

Работники Компании обязаны извещать руководство Компании о своей

аффилированности с клиентами Компании, с которыми работники непосредственно контактируют.

33.Злоупотребление служебным положением. Работник Компании не имеет право злоупотреблять своим служебным положением для получения личной выгоды или личной выгоды своими родственниками, друзьями или лицами, с которыми он связан вне рамок рабочей деятельности.

Работники Компании использует свое рабочее время только в целях добросовестного и надлежащего выполнения своих трудовых (должностных) обязанностей.

Выбор клиентов Компании не должен зависеть от личных взаимоотношении с ними.

34.Подарки от внешних источников. Работники Компании не вправе принимать подарки, угощения, одолжения, услуги, развлечения или любые другие предложения, представляющие ценность, от лиц организаций, которые ожидают от Компании принятия каких-либо решений или стремиться наладить деловые отношения с Компанией.

Работником запрещается прямым или косвенным способом требовать или принимать подарки, если он исходит из запрещенного источника или преподносится в связи с должностным положением работника.

К исключениям относятся:

- угощения (обеда или закуски и напитки), имеющие разумную стоимость, в рамках деловой встречи;
- малоценные предметы рекламного характера например: открытки, ручки, карандаши, записные книжки, брелки, календари и т.д.

35.Рекомендации. Работники могут давать рекомендации другим лицам при приеме на работу в Компанию, на общих основаниях, не отдавая особых предпочтений, если кто-либо из кандидатов является его родственником или знакомым.

36.Деятельность работников внутри Компании. В случае возникновения конфликтной ситуации между работниками Компании, урегулирование конфликта осуществляется непосредственным руководителем/ями этих работников, либо в отсутствие разрешения конфликта, курирующим/и Заместителем Председателя Правления Компании.

В случае возникновения конфликтной ситуации между работником Компании и его непосредственным руководителем, работник Компании имеет право обратиться к курирующему Заместителю Председателю Правления, минуя непосредственного руководителя.

37. Деятельность работников вне Компании. Работники Компании обязаны добросовестно трудиться в интересах Компании и не заключать трудовые договора с третьими лицами, за исключением тех случаев, когда Компания дала на это согласие.

Деятельность работников Компании, осуществляемая в соответствии с индивидуальными трудовыми договорами, заключенными с третьими лицами и с согласия руководства Компании, не должна наносить вред репутации и имиджу Компании либо являться следствием неисполнения или ненадлежащего исполнения такими работниками Компании своих трудовых (должностных) обязанностей.

38.Взаимоотношения с конкурентами. Ни при каких обстоятельствах не допускаются договоренности или соглашения с кем-либо из конкурентов о кредитной или тарифной политике Компании. Работникам Компании следует воздерживаться от заявлений, ставящих под сомнение профессиональное поведение конкурентов Компании, а также не поддерживать подобные заявления третьих лиц.

В случае побуждения к действиям, могущим вызвать конфликт интересов или совершения в отношении работника действий, подпадающих под определение конфликта интересов, работник Компании обязан сообщить своему непосредственному руководителю.

7. Конфиденциальность информации

39. Для работников Компании. При приеме на работу в Компанию каждый работник подписывает обязательство о неразглашении сведений, относящихся к коммерческой, и служебной тайне в Компании (далее – конфиденциальные сведения).

Каждый работник Компании должен быть ознакомлен с Перечнем сведений составляющих коммерческую и служебную тайны Компании, утвержденным решением Совета Директоров Компании.

Работники Компании, имеющие доступ к конфиденциальным сведениям или ставшие ему известные при исполнении им трудовых (должностных) обязанностей, за их разглашение несут ответственность согласно действующему законодательству Республики Казахстан.

Работники Компании не вправе использовать конфиденциальную информацию для каких-либо иных целей, не связанных с деятельностью Компании.

40. Работнику Компании, в том числе работнику, который увольняется из Компании, запрещается пересылать третьим лицам по электронной почте конфиденциальные сведения и/или выносить из Компании конфиденциальные сведения, содержащиеся как на бумажных, так и на электронном носителе.

В течение рабочего дня и по его окончании работник должен убедиться в том, что на его рабочем столе или в другом легкодоступном месте не остались документы, содержащие конфиденциальные сведения. Все подобные документы, по возможности должны храниться в служебных помещениях в надежно запираемых и опечатываемых сейфах, металлических шкафах (ящиках), обеспечивающих их физическую сохранность, а компьютер должен быть выключен или заблокирован.

Во время беседы с клиентами, партнерами и другими лицами за рабочим столом работника все конфиденциальные сведения, включая информацию на экране компьютера, должны быть визуально недоступны для собеседника.

41. Работник Компании обязан сохранять в тайне и не разглашать в течение действия индивидуального трудового оговора, заключенного между Компанией и работником, и после его окончания в течение 5 лет доверенные ему сведения, составляющие служебную, коммерческую и иную, охраняемую законом тайну и сведения, имеющиеся в Компании, ставшие ему известными во время работы в Компании и предназначенные для служебного пользования.

42. При увольнении из Компании работник обязан оставить все принадлежащие Компании документы, файлы, компьютерные дискеты, отчеты и записи, содержащие информацию о Компании или его деятельности, либо информацию, которая не предназначена для третьих лиц, а также все копии, документов, содержащих данную информацию. Ни при каких обстоятельствах работник не вправе разглашать данную информацию.

8. Подписание Обязательства о соблюдении Кодекса деловой этики

43. При приеме на работу в Компанию, а также при каждом подписании Индивидуального трудового договора, работник должен прочитать и подписать Обязательство о соблюдении Кодекса деловой этики (прилагается).

Приложение

**Обязательство
о соблюдении Кодекса деловой этики
работников АО «БРК-Лизинг»**

Я, _____
(ФИО)

(должность, подразделение)

В полном объеме ознакомился с Кодексом деловой этики, полностью понимаю его содержание, обязуюсь выполнять все его требования.

(подпись работника)

« _____ » _____ 2007 г.