

УТВЕРЖДЕНО

**Президент-Председатель правления
ЗАО АКБ «Тексбанк»**

_____ **Л.С-М. Дудов**

« 27 » декабря 2011 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

ЗАО АКБ «ТЕКСБАНК»

Г. ЧЕРКЕССК

2011 г.

Кодекс Корпоративной культуры в ЗАО АКБ «ТЕКСБАНК»

В настоящем кодексе описываются основные правила взаимодействия руководителей и персонала, правила поведения, требования к сотрудникам с точки зрения ЗАО АКБ «Тексбанк». Данные правила являются сводом Корпоративных стандартов, подтверждающих приверженность Банка принципам и правилам, которые этичны, законны и позволяют вести успешный бизнес.

Сотрудники должны быть осведомлены об этих правилах Банка и должны осознавать, что они должны действовать в соответствии с этими правилами и нести ответственность за их выполнение.

Руководители подразделений должны контролировать соблюдение сотрудниками этических норм ЗАО АКБ «Тексбанк».

Настоящий Кодекс определяет:

Принципы корпоративного поведения:

- Взаимоотношения руководителей и персонала Банка с клиентами;
- Порядок взаимоотношений руководителей и подчиненных;
- Деловую этику;
- Рабочее время и его использование;
- Равность возможностей для всего персонала Банка;
- **Внешний вид персонала;**
- Подарки и вознаграждения;
- **Конфликт интересов;**
- Сохранность имущества Банка;
- Политическая активность;
- Взаимоотношения со СМИ.

Сотрудники, заинтересованные в уточнении или разъяснении правил, освещенных в настоящем документе, должны обращаться к своим непосредственным руководителям.

Также сотрудники обязаны сообщать по соответствующим каналам о нарушениях этих правил и оказывать Банку содействие в предотвращении и устранении таких проблем.

Миссия Банка — стать Банком — лидером, развивающим банковские традиции путем обеспечения клиентов высококачественными и надежными финансовыми продуктами и услугами, полностью удовлетворяющими потребности рынка, что служит основой для долгосрочного и стабильного роста прибыльности банка.

Корпоративное управление в ЗАО АКБ «Тексбанк»

Корпоративное управление – это круг отношений между Правлением, Советом директоров, акционерами и другими заинтересованными сторонами (сотрудники Банка, клиенты, поставщики).

Корпоративные ценности ЗАО АКБ «Тексбанк»:

Взаимоотношения с клиентами: Банк стремится к наивысшим стандартам обслуживания клиентов, защищает интересы каждого клиента. Банк развивает новые операции и направления, исповедуя принцип разумного консерватизма. Банк стремится к гласности во взаимоотношениях с клиентами и предоставления им надежной информации о своих услугах. Банк заинтересован в установлении долгосрочных взаимоотношений с клиентами.

Взаимоотношения с акционерами: В отношениях с акционерами Банк намерен проводить открытую политику и строго придерживаться следующих принципов корпоративного управления: уважать и обеспечивать равные права всех акционеров, неукоснительно соблюдать их интересы, своевременно раскрывать информацию, проводить активную коммуникационную политику, повышать наглядность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета.

Взаимоотношения с персоналом: Персонал Банка является ключом к его успешной деятельности. Банк активно и последовательно привлекает в свои ряды и выдвигает лучших сотрудников независимо от возраста, расы, пола, вероисповедания, убеждений или национальности и вознаграждает их за успехи. Банк дорожит своими сотрудниками, создает условия, при которых каждый работающий в нем может полностью реализовать свои способности, проявляет заботу о своих ветеранах. Банк уважает человеческое достоинство и личность и верит в значимость атмосферы доверия и сотрудничества.

Взаимоотношения с государственными органами: Банк придерживается принципа нейтральности в отношении финансово-промышленных групп, политических партий и объединений и осуществляет свою деятельность в интересах вкладчиков, клиентов и акционеров. Сотрудники Банка должны вести дела с государственными органами и властями строго без личной заинтересованности, не прибегая к неправомерным способам оказания влияния на принятие административных решений.

ЗАО АКБ «Тексбанк» придерживается следующих принципов:

Доходы. Гарантией процветания Банка является клиентная ориентированность и проведение выгодных банковских операций. ЗАО АКБ «Тексбанк» стремится поддерживать отношения прибыли к капиталу на уровне к 20%, что позволит обеспечить акционерам Банка уровень доходности, соответствующий рыночным условиям, при сохранении умеренного риска вложений.

Честность. Банк соблюдает законы, этические нормы и правила честного ведения бизнеса, исполняет свои обязательства и дорожит своей репутацией.

Качество. Качество услуг и уровень обслуживания являются существенными факторами для достижения успеха. Повышение уровня обслуживания клиентов — основная забота всех служащих Банка. Банк полагает, что качество его работы является результатом того психологического климата, в котором трудятся ее служащие.

Персонал. ЗАО АКБ «Тексбанк» создает условия для открытого и своевременного общения, здорового рабочего климата, соблюдения техники безопасности, предоставляет возможность для индивидуального роста и самоутверждения. Банк заинтересован в надлежащем соблюдении трудового законодательства.

Принятие решений: ЗАО АКБ «Тексбанк» убежден, что для достижения хороших показателей необходим постоянный рост, который достигается посредством правильного расчета риска операций, путем новаторства и предприимчивости. ЗАО АКБ «Тексбанк» придерживается принципа делегирования сотрудникам пропорциональной ответственности по всем направлениям деятельности Банка, что создает условия для оперативного принятия решений, начиная с низового уровня организации.

I. Взаимоотношения с клиентами

1.1. Главная ценность Банка — Клиент. От максимального удовлетворения запросов Клиента зависит успех всей деятельности Банка.

1.2. Банк заинтересован в установлении длительных партнерских взаимоотношений с клиентами. Привлечение новых клиентов должно исходить из принципа — клиент выбирает Банк.

1.3. Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента — основа политики Банка. Банк допускает наличие группы VIP-клиентов, однако качество обслуживания остальных клиентов не должно ухудшаться.

1.4. Сотрудник банка должен ставить интересы клиентов Банка выше собственных и избегать заключения любых сделок, которые могут отрицательно повлиять на интересы клиентов и Банка.

1.5. При возникновении конфликтной ситуации следует внимательно относиться к интересам клиента и по возможности их учитывать.

1.6. Сотрудники Банка должны относиться к информации, полученной от клиента как к коммерческой тайне.

II. Порядок взаимоотношений руководителей и подчиненных

2.1. Руководство Банка предоставляет сотрудникам оборудованные рабочие места, необходимые материалы; организует своевременную разработку и утверждение должностных инструкций, отражающих трудовые обязанности персонала. Руководство создает для сотрудника условия, необходимые для успешного выполнения принятых им обязательств.

2.2. Руководитель организует работу подчиненных, с учетом их знаний, специальности и квалификации, своевременно определяет основные задачи и обеспечивает загрузку на протяжении всего рабочего дня.

2.3. Руководитель поддерживает и поощряет инициативность и изобретательность при выполнении обычных функций и обязанностей, а также и при решении нестандартных заданий.

2.4. Роль и степень ответственности каждого сотрудника определена должностной инструкцией и распоряжениями вышестоящих руководителей.

2.5. Система вознаграждения основывается на учете достигнутых результатов работы каждого сотрудника и его вклада в общие результаты Банка в целом.

2.6. Сотрудник Банка должен работать честно и добросовестно, исполнять свои должностные обязанности, нести ответственность за результаты своей работы, соблюдать трудовую дисциплину, придерживаться правил корпоративного поведения, своевременно и точно выполнять распоряжения администрации и непосредственного руководителя, использовать рабочее время для продуктивной работы, воздерживаться от действий, которые мешают другим сотрудникам выполнять их трудовые обязанности.

2.7. Если сотрудник не выполнил распоряжение руководителя, то последний обязан принять соответствующие меры к сотруднику с целью обеспечения выполнения в дальнейшем всех распоряжений и заданий.

2.8. Во время работы сотрудникам не разрешается оставлять свое рабочее место более 15 минут без разрешения своего непосредственного руководителя. Каждый сотрудник должен содержать свое рабочее место в порядке, а также соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов.

2.9. Банк оплачивает отпуска и периоды временной нетрудоспособности сотрудников в соответствии с действующим законодательством, а также оказывает безвозмездную материальную помощь при важных событиях в личной жизни (свадьба, рождение ребенка, смерть близких).

2.10. На замещение вакантных должностей рассматриваются, в первую очередь, имеющиеся сотрудники предприятия. Основными критериями для повышения по службе являются конкретные достижения и профессиональные способности.

2.11. Каждый сотрудник имеет право выставить свою кандидатуру на любую из вакансий.

III. Деловая этика

3.1. Руководители ЗАО АКБ «Тексбанк» стремятся развить у подчиненных чувство сопричастности к достижению Банком высоких результатов, создавая коллектив единомышленников, нацеленный на достижение поставленных стратегических целей.

3.2. Руководитель должен со всем вниманием относиться к запросам работников Банка.

3.3. Руководители обязаны уважать личное достоинство подчиненного и не позволять себе яркой эмоциональной оценки его действий.

3.4. Сотрудники Банка должны принимать меры для немедленного устранения причин и условий, которые затрудняют или препятствуют нормальному выполнению работы и немедленно сообщать о таких случаях администрации Банка, а также не совершать действия, влекущие за собой причинение ущерба Банку, его имуществу и финансам.

3.5. Сотрудники обязаны планировать свою работу и должны координировать свои планы и действия с коллегами своего и смежных подразделений.

3.6. Во всех служебных ситуациях сотрудник должен действовать преданно и честно по отношению к Банку. Во всех случаях, когда невозможно получить распоряжения или указания по какому-либо конкретному вопросу, действовать таким образом, чтобы это в максимальной степени способствовало интересам Банка.

3.7. Любые вопросы по отношению к специфическим сделкам следует обсуждать с непосредственным руководителем. В ситуациях, когда сотруднику предстоит совершить действия, не описанные в соответствующей инструкции, Банк рассчитывает на то, что сотрудник примет необходимые для Банка решения, а не сошлется на отсутствие инструкции.

3.8. Вся информация, которую получает сотрудник во время работы в Банке, конфиденциальна. Сотрудник не может передавать полученную информацию третьим лицам на протяжении работы в Банке, и после увольнения.

3.9. Залогом успешной работы Банка является согласованная и объединенная деятельность всех, без исключения, сотрудников на своих рабочих местах. Индивидуализм, невнимательное отношение друг к другу, отсутствие взаимной поддержки, провоцирование конфликтных ситуаций в коллективе не допускаются.

IV. Рабочее время и его использование

4.1. Руководство Банка определяет режим работы сотрудников Банка.

4.2. В Банке устанавливается пятидневная рабочая неделя с двумя выходными днями. Начало ежедневной работы, время обеденного перерыва и окончание рабочего дня устанавливается для сотрудников Банка с учетом его деятельности и определяется графиком работы.

4.3. Продолжительность ежегодного отпуска для сотрудников предприятия составляет 28 календарных дней.

4.4. Сотрудникам предоставляется отпуск в соответствии с графиком отпусков. График очередных ежегодных отпусков утверждается Руководством Банка.

4.5. По семейным обстоятельствам и другими уважительными причинами сотрудникам по их заявлениям могут быть предоставлены отпуска без сохранения заработной платы на срок, обусловленный согласием между сотрудником и Руководством Банка.

4.6. Очередность предоставления ежегодных отпусков устанавливается администрацией с учетом необходимости обеспечения нормальной работы Банка и благоприятных условий для отдыха сотрудников.

4.7. Первый отпуск сотруднику может быть предоставлен, как правило, не ранее, чем через 6 месяцев с момента начала работы. По распоряжению Председателя Правления Банка отпуск может быть предоставлен ранее этих сроков.

4.8. Отпуск предоставляется частями при условии, что основная непрерывная его часть будет составлять не менее 14 календарных дней. По распоряжению Президента - Председателя Правления Банка отпуск может быть предоставлен в размере более 14 календарных дней.

4.9. Банк вправе направлять сотрудника в командировку. Затраты во время нахождения в командировке оплачиваются в соответствии с действующим законодательством. В течение 3 дней после возвращения из командировки сотрудник обязан предоставить своему непосредственному руководителю отчет о проделанной работе и предоставить в бухгалтерию финансовый отчет.

4.10. Банк предоставляет штатным сотрудникам право использовать четыре рабочих дня в году для решения безотлагательных вопросов **лечения** без предоставления подтверждающих документов.

4.11. В течение квартала сотруднику может быть предоставлен для указанных целей один рабочий день или **8 рабочих часов** для посещений врача.

V. Равные возможности

5.1. Банк считает, что равные для всех возможности в экономическом, социальном плане и в получении образования являются необходимым условием для его процветания, для уважения человеческого достоинства и повышения благосостояния сотрудников.

5.2. Банк придерживается определенной политики, согласно которой полагает, что все зависит от самих сотрудников, от их способности и опыта и не зависит от их расы, цвета кожи, вероисповедания, национальности, пола, происхождения, возраста, физических недостатков, — и в соответствии с этой политикой осуществляет оплату.

5.3. **Нарушение моральных норм поведения является нетерпимым.**

VI. Внешний вид сотрудника банка

6.1. Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего времени (т. е. пока Банк открыт и в нем кто-то есть) в будние дни. Если сотрудник, находясь в отпуске, посетил офис, он не обязан соблюдать эти правила.

6.2. Сотрудники должны опрятно выглядеть и быть аккуратно причесаны.

6.3. Сотрудники не должны приводить себя в порядок непосредственно в офисе: причесываться, использовать парфюмерно-косметические средства, чистить обувь и одежду и пр.

6.4. В ЗАО АКБ «Тексбанк» не рекомендована следующая форма одежды для сотрудников: шорты, бриджи и слаксы, другие брюки с видимым указанием торговой марки; декольтированные платья, прозрачные платья, юбки, блузки, очень короткие юбки и платья, а также использовать яркие и вызывающие цвета в одежде.

6.5. В случае несоответствия внешнего вида сотрудника настоящим правилам он может быть отправлен **домой**. За соблюдением правил должен следить **руководитель отдела**. Также руководитель другого отдела или кто-либо из высшего руководства вправе сделать замечание сотруднику о недопустимости нарушения.

VII. Подарки и вознаграждения

7.1. При выполнении сотрудником полномочий представителя Банка у клиента или в правительственной организации, он или она обязаны действовать исключительно в интересах Банка. Это обязательство распространяется не только на действия, скрепленные контрактом, договором в письменном виде, но и на деловые контакты с клиентом, представителем правительственных организаций.

7.2. Ни один сотрудник Банка не должен просить или принимать (прямо или косвенно) оплату, подарки или что-либо подобное, представляющее ценность, от фактического или потенциального клиента Банка, официального представителя или служащего правительственной организации или другого лица в знак благодарности за помощь или содействие, которое было или будет оказано в связи с любой сделкой и процедурой, осуществляемой Банком.

Такая политика не препятствует принимать приглашения на неофициальный обед, концерт, подарки, связанные с рекламой Банка, не представляющей большой ценности, или сувениры, принятые в банковском сообществе и допустимые законом, когда содействие не оказано или не заключено соглашение для оказания помощи, и когда сотрудник или Банк не чувствуют себя в долгу, принимая эти знаки внимания.

7.3. Сотрудник Банка не должен производить (прямо или косвенно) оплату или предлагать подарки и другие вещи значительной стоимости представителю клиента в настоящем или будущем, правительственному учреждению или общественной организации в знак благодарности за помощь и влияние, или при получении подтверждения, что такая помощь или влияние было или будет оказано в связи с продажей или любой другой сделкой или процедурой, которые могут повредить сотрудникам или руководителям контрагента, либо нанести ущерб Банку. Это не относится обычно к обедам, развлечениям, рекламным сувенирам незначительной стоимости и другим проявлениям любезности, которые предлагаются без условий и не заставляют чувствовать себя или Банк в долгу. Однако, если другая сторона приняла более строгие правила, запрещающие своим сотрудникам брать подарки даже малой стоимости, сотрудники Банка должны уважать эти порядки.

7.4. Принятие подарков или дарение должно сводиться к сувенирам рекламного характера, которые признаются обычаем, допустимы как предметы, не представляющие ценности, и ни в коем случае не должны ставить Банк в неловкое положение и заставлять его чувствовать себя обязанным.

7.5. Любые вопросы, связанные с применением политики, относительно специфических сделок, должны адресоваться непосредственному руководителю или компетентному органу Банка.

VIII. Конфликт интересов

8.1. Сотрудник ЗАО АКБ «Тексбанк» не должен использовать Банк, его репутацию, информацию с целью собственной наживы или наживы других лиц.

Существуют следующие ограничения:

1. Сотрудник не может выступать как владелец, партнер или директор какой-нибудь корпорации или другой организации без письменного разрешения, полученного предварительно Президентом – Председателем Правления Банка ЗАО АКБ «Тексбанк» или должностного лица его замещающего. Определяя, следует ли дать такое разрешение, необходимо принять во внимание:

будет ли это мешать сотруднику выполнять свои обязанности перед ЗАО АКБ «Тексбанк», будет ли это занятие выгодным для сотрудника и Банка с точки зрения приобретения опыта или других выгод, оправдывает ли оно себя;

существует ли вероятность того, что связь сотрудника с ЗАО АКБ «Тексбанк» может быть использована для оказания помощи другой фирме в приобретении капитала или получении других выгод.

2. Не может владеть контрольным пакетом акций, ни иметь другие капиталовложения в любом предприятии, которое является клиентом ЗАО АКБ «Тексбанк», если эти вложения могут помешать сотруднику выполнять свои обязательства перед Банком или привести к конфликту интересов.

3. Не может быть владельцем, партнером, должностным лицом или директором организации — клиента Банка ЗАО АКБ «Тексбанк», за исключением тех случаев, когда на это имеется разрешение Президента - Председателя Правления Банка.

4. Не может использовать название Банка, списки клиентов и сотрудников с какой-либо посторонней целью без письменного разрешения Президента- Председателя Правления Банка.

8.2. Когда возникает необходимость воспользоваться услугами какого-то человека или фирмы в качестве консультанта, следует убедиться, что между этим человеком или фирмой и Банком нет столкновения интересов, ведущих к конфликту.

8.3. Сотрудники Банка обязаны сообщать своим непосредственным руководителям в письменной форме о предполагаемой параллельной работе во внерабочее время.

IX. Сохранность имущества банка

9.1. Президент - Председатель Правления руководит деятельностью Правления и организует исполнение решений общих собраний акционеров, Совета и Правления Банка.

9.2. Президент - Председатель Правления несет ответственность за сохранность имущества Банка и точность фактов и данных, приведенных в финансовых отчетах.

9.3. Целью является сохранение имущества Банка и поддержание надежных финансовых отчетов на уровне допустимого делового риска. Не должно быть фальсифицированных,

вводящих в заблуждение или искусственных записей в документах Банка. Все сделки должны быть подробно и полностью документированы и зарегистрированы в бухгалтерской и иной отчетности. Все платежи Банка должны быть санкционированы руководством Банка.

9.4. Все сделки совершаются в соответствии с инструкциями и процедурами, утвержденными Президентом - Председателем Правления Банка.

9.5. Инвентаризационные отчеты о зарегистрированном имуществе периодически сравниваются с наличным имуществом и при наличии разночтений принимаются соответствующие меры.

X. Политическая активность

10.1. Благополучие ЗАО АКБ «Тексбанк», его держателей акций и его сотрудников зависит от деятельности государственного механизма на всех уровнях. Деятельность государственного механизма, в свою очередь, находится в зависимости от персонала, который служит в государственных учреждениях. ЗАО «Тексбанк» поощряет своих сотрудников в их стремлении быть хорошо осведомленными избирателями, принимать участие в политическом процессе.

10.2. Проведение агитации любого вида в помещениях Банка, в том числе расклеивание рекламных материалов или распространение литературы в поддержку кандидатов партий запрещено.

10.3. Банк не может предоставить своим сотрудникам время для политической деятельности с сохранением оклада, так как это рассматривалось бы как практический политический вклад в деятельность той или иной партии.

10.4. Право сотрудников выражать свою точку зрения в отношении государственной политики и заниматься политической деятельностью в свое личное время должно защищаться. Участие в политических мероприятиях или в политической программе, поддерживаемой Банком, осуществляется на добровольных началах. Сотрудник не должен снискавать ни благосклонности, ни недоброжелательства со стороны Банка в связи с решением лично участвовать в политической деятельности.

XI. Взаимоотношения со СМИ

11.1. Конфиденциальной информацией Банка является информация относительно внутренней политики и финансовой деятельности, структуры Банка, количества и состава сотрудников, их личных качеств, заработной платы. Распространение подобной информации за пределами Банка запрещено.

11.2. Сотрудник Банка имеет право общаться с представителями СМИ только с разрешения руководства Банка.

11.3. Сотрудник Банка должен понимать и всегда помнить, что любая высказанная им информация, точка зрения, — прежде всего, соотносится с самим Банком, его имиджем серьезной финансовой структуры в обществе.

11.4. Сотруднику Банка, начиная беседу с представителем СМИ, следует вежливо представиться, назвав свое имя, фамилию и должность, выяснить цель звонка и предмет будущей беседы.

11.5. Сотрудник Банка, общаясь с представителем СМИ в процессе личной беседы, предоставляет только официально утвержденную корректную информацию, которую, при

желании, собеседник-журналист может почерпнуть из официальных источников Банка — веб-сайта, информационных писем, буклетов Банка. В процессе беседы сотрудник Банка не должен затрагивать и критиковать деятельность банков-конкурентов и вышестоящие руководящие и контролирующие органы государства.

11.6. При общении с представителем СМИ на принципах взаимного уважения, сотрудник Банка соблюдает нормы этики и поведения, представляя в глазах журналиста профессионалом и знатоком своего дела.

11.7. В случае если беседа касается спорной информации о Банке и его услугах, искаженной, неподтвержденной руководством Банка информации или конфиденциальных вопросов — сотрудник Банка обязан вежливо извиниться перед представителем СМИ, не вступая в спор, деликатно порекомендовать обратиться к руководству Банка.

11.8. В случае если сотрудник Банка не уверен в своей компетентности по конкретному вопросу представителя СМИ, он договаривается о точной дате предоставления проверенной, корректной и официальной информации по изложенному запросу, утвержденного подписью руководства Банка.

11.9. Сотрудник Банка не имеет права распространять за пределами Банка внутреннюю информацию.

11.10. При общении с представителем СМИ, сотрудник Банка, путем принципиальных переговоров должен достичь необходимой цели — грамотного предоставления официальной информации, и остаться в рамках приличий, сохранив позитивные взаимоотношения с собеседником. При этом сотрудник должен твердо и уверенно защищать интересы Банка, его акционеров и клиентов.