

# КОРПОРАТИВНЫЙ КОДЕКС АКБ «Капиталбанк»

## Введение

1. Корпоративный кодекс АКБ «Капиталбанк» является основополагающим документом, определяющим основные принципы и стандарты, используемые Банком в своей деятельности.

2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с положениями и требованиями действующего законодательства Республики Узбекистан, с учетом внутренних локальных актов, с учётом сложившейся международной практики корпоративного управления, существующих этических норм и конкретных условий деятельности Банка на текущем этапе развития и долгосрочной перспективе его дальнейшего развития.

3. Настоящий Кодекс определяет Миссию Банка, его корпоративные ценности, взаимоотношения руководителей и персонала Банка с клиентами, порядок взаимоотношений руководителей и подчинённых, деловую этику, равенство возможностей для всего персонала Банка в его карьерном росте, внешний вид персонала, разрешение возможных конфликтов интересов в повседневной деятельности Банка.

4. Настоящий Кодекс является публичным документом и его положения обязательны для строгого соблюдения всеми сотрудниками Банка.

## I. Цели и задачи Кодекса

1.1. Целью Кодекса является определение стандартов деятельности Банка и поведения его сотрудников, направленных на повышение прибыльности, финансовой стабильности и эффективности деятельности Банка.

1.2. Задачами Кодекса являются:

- закрепление миссии и корпоративных ценностей в деятельности Банка;
- обеспечение осознания сотрудниками Банка своей персональной ответственности перед клиентами, деловыми партнёрами и акционерами Банка за качественное выполнение своих должностных обязанностей, а также своей роли в реализации миссии Банка;
- определение основ взаимоотношений Банка с клиентами, деловыми партнёрами, конкурентами и сотрудниками Банка;
- обеспечение защиты интересов акционеров, клиентов, деловых партнёров и сотрудников Банка.

## II. Миссия Банка

Наша миссия – воспроизводить успех и делиться им с каждым нашим партнером.

Мы нацелены на создание мощного финансового супермаркета, функционирующего в наиболее доходных сегментах самых перспективных отраслей финансового рынка.

### III. Корпоративные ценности Банка

- 1. Уважение к личности.** Уважение прав и свобод любого человека согласно ст.6. ТК РУз, неукоснительное соблюдение и защита этих прав и свобод как первостепенные принципы повседневной деятельности Банка. Эта ценность, которая стоит на первом месте в жизни. Уважение к личности это готовность принимать человека таким, какой он есть. Стремление увидеть в человеке лучшие его проявления. Уважение интересов других людей, умение идти на компромисс. Создание равных возможностей для всех сотрудников, независимо от их должности, социального статуса, пола, возраста. Внимание к чужому мнению, готовность выслушать. Уважение труда другого человека.
- 2. Клиентоориентированность.** Добросовестное, своевременное и на наилучших условиях осуществление всех операций по обслуживанию клиентов, стремление к постоянному самосовершенствованию и новаторству, постоянный поиск лучших средств и возможностей для наиболее эффективной работы Банка. Мы развиваем партнерство во всех сферах деятельности, базируясь на принципах морали, доверия и уважения.
- 3. Командность.** Построение отношений с коллегами по работе исключительно на основе взаимопонимания, доверия, взаимопомощи и солидарности, постоянный обмен профессиональными знаниями и практическим опытом. Приверженность всего коллектива Банка общему делу в стремлении решить поставленные стратегические задачи и выполнить Миссию Банка.
- 4. Честность и Неподкупность.** Понимание того, что нечестным и продажным людям нет места в банке, того, что любое непорядочное действие может привести к колоссальным потерям. Вера в правильные устои. Неподкупность и самоуважение, понимание того, что попытка «купить» - проявление неуважения к человеку. Активное противодействие нанесению ущерба интересам банка. Открытое обозначение своего мнения, честное обсуждение с командой всех сложностей и подводных камней.
- 5. Стремление к чемпионству.** Стремление быть на шаг впереди конкурентов, быть лучшим, удерживать лидерские позиции, всегда быть номером один. Твердая уверенность в успехе, понимание того, что результат – оценка деятельности. Готовность приложить дополнительные усилия, потратить свое личное время. Умение показывать стабильно высокие результаты, стремление быть лучшим профессионалом в своей области.

### IV. Взаимоотношения с клиентами

4.1. Главная ценность Банка - это его клиенты, поэтому от удовлетворения запросов клиентов зависит успех всей деятельности Банка.

4.2. Банк заинтересован в установлении длительных партнёрских взаимоотношений со своими клиентами, а привлечение новых клиентов должно исходить из принципа: «Клиент выбирает Банк».

4.3. Проявление внимания к индивидуальности каждого клиента является основой клиентской политики Банка. Банк допускает наличие группы VIP-клиентов, при незыблемом условии, что обслуживание всех остальных клиентов не должно ухудшаться.

4.4. Сотрудники Банка должны ставить интересы клиентов выше собственных, касающихся деятельности Банка, и избегать любых действий и поступков, которые могут негативно повлиять на интересы клиентов Банка.

4.5. При возникновении конфликтных ситуаций необходимо внимательно относиться к интересам клиента и стараться с максимальной возможностью гармонизировать их с интересами Банка.

4.6. Сотрудники Банка должны относиться к информации, полученной от клиента Банка, как к информации, относящейся к категории «Банковская тайна».

## V. Взаимоотношения с деловыми партнёрами

5.1. Отношения с деловыми партнёрами строятся на основе взаимного уважения, признания ценности партнёрских отношений для каждого из участников этих отношений и осознания равноправности сторон в деловом сотрудничестве.

5.2. В партнёрских отношениях Банк руководствуется принципом безусловного исполнения взятых на себя обязательств.

5.3. Банк не вступает в деловые отношения с организациями и контрагентами с сомнительной репутацией и не придерживающихся общепринятых норм и правил поведения на рынке.

5.4. Банк обеспечивает полную конфиденциальность информации, полученную в ходе партнёрских отношений, в том числе и с теми партнёрами, с которыми отсутствуют официальные договорные отношения. Вся полученная в ходе партнёрских отношений информация не подлежит разглашению без получения предварительного согласия на это от партнёров.

## VI. Взаимоотношения с конкурентами

6.1. Взаимоотношения с конкурентами Банка строятся на принципах честности, взаимного уважения и неприятия в конкурентной борьбе любых приёмов и методов сомнительного характера.

6.2. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе, приоритет отдаётся переговорам и поиску компромисса, при невозможности его достижения - судебным разбирательствам.

## VII. Взаимоотношения между Банком и его сотрудниками

7.1. Банк строит отношения со своими сотрудниками на принципах долгосрочного сотрудничества и неукоснительного исполнения взаимных обязательств.

7.2. Банк не допускает по отношению к сотрудникам каких-либо проявлений дискриминации в вопросах оплаты труда и их карьерного роста.

7.3. Интересы Банка не должны наносить ущерб личным интересам сотрудника.

7.4. Банк принимает все необходимые меры, направленные на охрану здоровья своих сотрудников и обеспечения безопасности их труда.

7.5. Банк создаёт все необходимые условия для профессионального роста своих сотрудников и всемерного повышения их социального благополучия.

7.6. Со своей стороны сотрудники Банка не допускают возникновения ситуаций, которые могут повлечь нанесение ущерба деловой репутации и иным как материальным, так и нематериальным интересам Банка.

7.7. Сотрудники Банка ведут и хранят все записи, содержащие служебную информацию, в том числе и в электронном виде, в полном соответствии с существующими требованиями по хранению «Банковской тайны», а также не допускают фактов использования данной информации в личных целях или интересах своих аффилированных лиц.

7.8. Сотрудники Банка используют оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Банка только в производственных целях.

### VIII. Правила поведения и образцового внешнего вида сотрудников Банка

8.1. Сотрудники Банка в вопросах поведения обязаны:

- стремиться создавать в коллективе атмосферу доверия, честности, целостности и дружелюбия;
- соблюдать субординацию, оперативно выполнять указания своего непосредственного руководителя, касающиеся работы;
- не выяснять публично спорные вопросы;
- проявлять искреннюю заинтересованность к мнению и работе по отношению друг к другу, открытость и отсутствие высокомерия;
- постоянно стремиться поддерживать свою профессиональную компетентность;
- не делать устных или письменных заявлений и гарантий, которые недостоверно представляют информацию и могут поставить под сомнение профессионализм сотрудников или навредить имиджу Банка;
- уважать мнение других, не унижать человеческое достоинство своих коллег по работе;
- информировать своего начальника в случае заболевания или невозможности выйти на работу;
- быть взаимно вежливыми: обращаться друг к другу на «Вы», уважительно относиться к старшим по возрасту (первым здороваться, уступать места, не перебивать и т.д.), не употреблять прозвищ, кличек, нецензурных слов, грубости и фамильярности, недопустим громкий смех, выкрики;
- рекомендуется на рабочем месте переводить мобильные телефоны на тихий уровень звука;
- ограничить использование служебного телефона в личных целях;
- категорически нельзя получать выгоды в связи с выполнением своих должностных обязанностей;
- руководитель должен быть для подчинённого примером объективности, тактичности и выдержанности.

8.2. Сотрудники Банка в вопросах внешнего вида обязаны придерживаться следующих стандартов:

- требования к внешнему виду мужчины:
  - деловой костюм тёмных, либо светлых тонов,
  - сорочка - светлая, галстук в тон костюма,
  - обувь - классические туфли чёрного или коричневого цвета (или под цвет костюма),
  - аккуратная стрижка, гладко выбритое лицо;

- умеренность в применении парфюмерии;
- ювелирные украшения: обручальное кольцо, запонки, часы, булавка для галстука;
  - требования к внешнему виду женщины:
- блузки: однотонные или приближенные к ним, непрозрачные, светлых тонов, строгого покроя;
- юбки: строгого покроя, длина – приближённая к линии колена;
- костюм или платье делового стиля:
- брюки строгого покроя однотонные или приближенные к ним, темных тонов.
- обувь: классический стиль, наличие небольшого каблука;
- макияж и маникюр не должен быть ярким и вызывающим,
- причёска должна соответствовать деловому стилю;
- приветствуется скромность в ношении ювелирных украшений;

Сотрудникам Банка в рабочее время не разрешается ношение джинсовых изделий, толстых свитеров ярких расцветок, кроссовок.

#### IX. Ответственность за несоблюдение требований Кодекса

9.1. Каждый сотрудник Банка несёт персональную ответственность за соблюдение данного Кодекса.

9.2. Ознакомление с Кодексом каждого из сотрудников Банка оформляется в виде письменного обязательства специальной формы, которая хранится в личном деле сотрудника.

9.3. Меры наказания за несоблюдение требований Кодекса определяются в соответствии с действующим законодательством Республики Узбекистан и внутренними локальными актами.