



**Банк развития
и модернизации
промышленности**

УТВЕРЖДЕНО
решением Совета Директоров
Банка РМП (ПАО)
Протокол от 16.05.2016

Председатель Совета директоров

Д.С. Карнеев

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
БАНКА РАЗВИТИЯ И МОДЕРНИЗАЦИИ ПРОМЫШЛЕННОСТИ
(ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)**

Москва

2016

Глава 1. Общие положения и основные принципы профессиональной этики

1.1. Основные положения Кодекса

1.1.1. Настоящий Кодекс профессиональной этики разработан в целях определения этических норм, действующих в Банке развития и модернизации промышленности (публичное акционерное общество) (далее – Банк) и регламентирует поведение сотрудников Банка в стандартных ситуациях во время внутренних и внешних коммуникаций в рабочее и нерабочее время.

1.1.2. Соблюдение Кодекса служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом высокого профессионализма и надежности Банка.

1.1.3. Профессиональная деятельность Банка составляет комплекс гражданско-правовых и иных отношений с клиентами, государственными органами власти и управления, деловыми партнерами, в том числе, другими кредитными организациями.

1.1.4. Ответственность за соблюдение Кодекса лежит лично на каждом сотруднике Банка.

1.2. Формирование принципов профессиональной этики

1.2.1. Банк формирует принципы профессиональной этики с учетом следующего:

- понимание долгосрочных интересов российской экономики и требований рыночных отношений;
- глубокое уважение к историческим традициям отечественного предпринимательства, благотворительности и милосердия, готовность прийти на помощь нуждающимся в них;
- необходимость обеспечить поступательное развитие Банка, повышение его престижа в обществе и роли в решении экономических проблем, эффективности и культуры банковского дела;
- стремление выработать стабильные, понятные и свободно реализуемые этические принципы и нормы банковского дела;
- осознание необходимости всемерного использования этических норм как одного из важнейших наряду с нормами права средств саморегулирования деятельности Банка;
- понимания, что от соблюдения принципов профессиональной этики в решающей степени зависят профессиональная репутация Банка в обществе и степень доверия к нему деловых партнеров и клиентов.

1.3. Декларация Банка

1.3.1. Каждый человек заслуживает уважения. Самый важный ресурс, который есть в Банке – это его сотрудники.

1.3.2. Каждый клиент имеет право на максимальное внимание со стороны сотрудников Банка и насколько возможно быстрое решение проблем в его деятельности, связанных с банковской сферой.

1.3.3. Каждый сотрудник на своем участке работы должен стремиться к достижению совершенства во всех составляющих своей деятельности. В работе нет ничего, что можно было бы назвать мелочью и не требующего внимания.

1.3.4. Сотрудник Банка должен быть абсолютно надежен в сохранности конфиденциальных сведений, доверенных ему третьими лицами и организациями, обязан воздерживаться от любых действий, наносящих ущерб кому-либо.

1.3.5. Законным средством борьбы за первенство может быть только честная конкуренция. Коммерческий успех, престиж, карьера не должны достигаться за счет ущемления чьих-либо прав и интересов, чьего-либо достоинства или благополучия.

Глава 2. Основные нормы профессиональной этики

2.1. Честность, надежность и обязательность

2.1.1. Сотрудник Банка должен быть честным с самим собой, со своими коллегами, партнерами и конкурентами. Никакая выгода не стоит того, чтобы добиваться ее любой ценой. Сотрудник Банка категорически воздерживается от участия в незаконном или безнравственном деле и предпринимает все возможное, чтобы не допустить его.

2.1.2. Сотрудник Банка должен нести ответственность перед человеком и обществом, природой. Сотрудник Банка не может идти на поводу личных и/или групповых интересов, если они вступают в противоречие с законами общества, или не согласуются с понятиями об общечеловеческих ценностях.

2.1.3. Вступая в деловые отношения с коллегами и клиентами, сотрудник Банка демонстрирует надежность и обязательность. Сотруднику Банка выгодно быть надежным, честным и верным своему слову, так как он настроен не на получение сомнительной выгоды, а на долгосрочное сотрудничество. Сотрудник Банка, прежде всего, заботится о своей деловой репутации.

2.1.4. Сотрудник Банка в процессе коммуникаций стремится найти точки соприкосновений, приемлемый для обеих сторон - компромисс с тем, чтобы сохранить благожелательные деловые отношения с партнером или клиентом.

2.2. Этические принципы и нормы работы Банка

2.2.1. Сотрудники Банка в отношениях с клиентами должны считать себя обязанными:

- действовать в своей работе с клиентами уважительно, честно, открыто;
- оказывать помощь в выборе услуг, в наибольшей степени отвечающих интересам клиента;
- обеспечивать безопасность и защиту информации, относящуюся к банковской и/или коммерческой тайне;
- обеспечивать конфиденциальность при проведении переговоров и заключении сделок;
- обеспечивать равные права на реальное участие акционеров в управлении Банком в соответствии с законодательством и на основе принципов корпоративного управления;
- добиваться максимально возможной прозрачности в работе органов управления Банка, создавать условия для беспрепятственного доступа акционеров к информации о деятельности Банка в порядке, предусмотренном законодательством.

2.2.2. Сотрудник Банка всячески пресекает распространение или угрозу распространения сведений, порочащих деловую репутацию Банка, его клиентов и других деловых партнеров.

2.3. Порядок работы сотрудников Банка

2.3.1. Сотрудник Банка приходит на рабочее место не менее чем за пять минут до начала рабочего дня, проверяет чистоту и порядок на своем рабочем месте.

2.3.2. Сотрудник Банка обслуживает клиентов до самого закрытия Банка. Если клиент прибыл в конце рабочего дня, как бы ни спешил сотрудник Банка окончить работу, он обязан принять клиента, никоим образом не показывая ему, что тот пришел поздно, и в обычном режиме провести переговоры.

2.3.3. Перед уходом из офиса сотрудник Банка приводит в порядок рабочее место, проверяет информационные стенды.

2.4. Правила поведения сотрудника Банка с партнерами и клиентами

2.4.1. Прием клиента в офисе Банка.

Прием клиента начинается с приветствия и обращения к нему по имени (если клиент знаком). Если клиент незнаком, сотрудник Банка обменивается с клиентом визитками. Визитная карточка является обязательным атрибутом сотрудника Банка.

Далее сотрудник Банка ориентирует клиента в помещении и предлагает ему сесть.

Во время разговора сотрудник ведет себя сдержанно и достойно, выбирая нужный тон, подстраиваясь к личности клиента. Относится к нему с вниманием, ведет себя учтиво.

Сотрудник Банка старается решить все вопросы, имеющиеся у клиента самостоятельно, привлекая своих коллег только в крайнем случае.

В присутствии клиента сотрудник Банка не курит, не ест. Время от времени проверяет свой внешний вид.

Во время приема клиента сотрудник Банка не отвлекается на разговоры с коллегами и отвечает на звонки только в случае, если в кабинете нет других сотрудников Банка, или все они заняты приемом клиентов. Во время приема клиента в офисе сотрудник уделяет внимание исключительно клиенту.

В присутствии клиента сотрудники Банка избегают разговоров на темы, касающиеся клиентов Банка и деятельности Банка, не называя ни конкретных цифр, ни имен, ни названий фирм и организаций.

По окончании переговоров сотрудник прощается с клиентом, встает и провожает его до двери своего кабинета (если известно, что клиент еще не собирается уходить из банка) или до выхода из офиса Банка.

2.4.2. Деловые встречи.

Назначая деловую встречу, сотрудник Банка точно (до пяти минут) оговаривает время ее начала. На встречу приходит вовремя.

Если переговоры назначены вне офиса Банка, от Банка по возможности отправляются два сотрудника. Если переговоры проходят в офисе Банка, в деловой встрече участвует, как правило, один человек, кроме заранее оговоренных случаев, когда сам клиент просит, чтобы на встрече присутствовал специалист по интересующему его вопросу.

Если переговоры носят исключительно важный характер, независимо от того, где они назначены, в переговорах от Банка участвуют три сотрудника Банка. Первый – руководитель переговорной группы – ведет переговоры, задает вопросы, формулирует позицию Банка; второй – находится в позиции наблюдателя и отслеживает тон и психологические особенности переговоров, объективно оценивает как позицию Банка, так и позицию другой стороны, третий ведет протокол переговоров, фиксируя наиболее информативные моменты переговоров, важные для последующего принятия решений.

Если в переговорах от Банка участвует более двух человек, сотрудник Банка начинает переговоры с клиентом не дожидаясь, когда подойдет его коллеги.

Если сотрудник Банка опоздал к началу встречи, входя в комнату переговоров, он ни в коем случае не просит рассказать, о чем уже договорились участники переговоров без опоздавшего сотрудника. Сотрудник, участвующий в переговорах с самого начала, решает, какую и в каком объеме опоздавшему коллеге передать информацию об уже достигнутых без него договоренностях.

Во время переговоров сотрудник Банка внимательно слушает собеседника, определяя точки соприкосновения.

Сотрудник Банка всегда настроен на высокий конечный результат (иначе клиент будет и в дальнейшем требовать постоянных уступок), ни в коем случае не называет конкретных цифр и конкретных условий. Предлагая услуги, сотрудник Банка говорит клиенту: «Вы приобретете (сможете, получите)», а не «мы можем (обязаны, должны)».

Рассказывая о банковской услуге, сотрудник Банка старается как можно полнее проинформировать клиента о том, что он получит в результате и как происходит операция реально, сколько времени занимает ее осуществление, но не вдаваясь в мелкие подробности, касающиеся специфики деятельности Банка.

Сотрудник четко, конкретно и ясно формулирует основные мысли. В процессе переговоров резюмирует обсужденные пункты, поддерживая постоянное движение разговора вперед.

Сотрудник Банка с дружелюбием относится к клиенту, учтив, обходителен, вежлив, корректен. Во время переговоров сотрудник Банка обязательно контролирует свои реакции – мимику, жесты, ни в коем случае не дает никаких оценок высказываниям и мнению клиента, ни в коем случае не настаивает из принципа; стремится понять истинные потребности и желания клиента.

Сотрудник Банка во время переговоров постоянно помнит о конфиденциальности.

2.4.3. Если сотрудник Банка не знает, что требует клиент, или чувствует, что клиент хочет поставить его в трудное положение, Сотрудник тянет время и ждет, когда клиент выскажется полностью. Сотрудник Банка ни в коем случае не говорит, что он не в курсе данной проблемы и не переадресовывает вопрос клиента своему коллеге, отрывая его от текущей работы. Сотрудник Банка обязан демонстрировать компетентность по любому вопросу банковской деятельности.

2.4.4. Сотрудник Банка задает вопрос примерно такого типа: «Правильно ли я вас понял (а), вы хотите узнать о (переформулируйте проблему собственными словами)?»

Если клиент повторил свой вопрос слово в слово и ситуация не сдвинулась с места, сотрудник задает уточняющий вопрос: «Давайте уточним, что вы имели в виду, говоря ...?». Постепенно уточняя, доводит до самого важного по обсуждаемому вопросу клиента.

Если сотрудник Банка чувствует, что ситуация при всех его усилиях не двигается с места, клиенту предлагаются варианты решения проблемы (возможно, клиента устроит часть ответа, встреча с более высоким по статусу начальником или новая встреча, но уже со специалистом в интересующей его сфере).

Если клиент называет в разговоре цифры ставок, которые бы его более всего устраивали, сотрудник Банка ни в коем случае не говорит ни «да» ни «нет», ссылаясь на вышестоящий коллегиальный орган, говорит клиенту, что ответ будет известен после того, как он, «рассмотрев все предоставленные документы, решит о величине ставки».

В наиболее сложных и запутанных ситуациях, когда все средства использованы, сотрудник Банка переводит разговор в светскую беседу и, провожая клиента из офиса, оставляет у клиента хорошее впечатление о Банке и о прошедших переговорах.

Лучший выход из неожиданных положений, когда клиент пытается заставить сотрудника врасплох - быстрый и остроумный ответ. Перевод в шутку снимает напряжение.

Пока ничего не сказано – ничего не потеряно. В крайнем случае (если ответ так и не найден) сотрудник Банка переводит разговор на другую тему.

Если ситуация затрагивает честь и достоинство сотрудника Банка или его коллег, или репутацию Банка, то при следующей встрече с клиентом (когда найден достойный ответ), сотрудник Банка отыгрывает ситуацию, напоминая ситуацию клиенту и отвечая клиенту на его вопрос.

Сотрудник Банка обязан для успешной работы с каждым клиентом чувствовать себя уверенным в свои силы.

2.4.5. Отвечая на телефонный звонок, сотрудник вежливо и спокойно произносит: «Здравствуйте, Банк РМП», вариант: «Банк РМП», добрый день».

Сотрудник Банка внимательно выслушивает клиента. Если нет сотрудника, которого спрашивает клиент, сотрудник Банка спрашивает имя и фамилию, название фирмы клиента и выясняет в чем суть его просьбы.

Отвечая на вопросы, сотрудник Банка предлагает клиенту варианты дальнейших действий.

Если интересующий клиента сотрудник Банка во время звонка ведет переговоры с клиентом, сотрудник, взявший трубку, сообщает звонящему клиенту, что интересующий его сотрудник Банка в настоящий момент занят. Сотрудник Банка спрашивает, может ли клиент

перезвонить или куда может перезвонить интересующий клиента сотрудник после того, как освободится.

Приоритеты отдаются клиенту, звонящему по телефону, только в том случае, если звонят из другого города, или сотрудник Банка, которого спрашивают, заранее предупредил о предстоящем звонке и квалифицирует его как срочный и важный.

Сотрудник Банка улыбается, разговаривая по телефону.

Сотрудник Банка кладет трубку только после клиента.

2.4.6. Желательно по телефону решать только простые организационные вопросы и не обсуждать сложные проблемы. Дозвонившись, сотрудник Банка представляется, называя имя, фамилию и наименование Банка: «Это Алексей Иванов, Банк РМП».

Необходимо четко обозначить суть своего звонка, вести разговор последовательно, вежливо. Сотрудник Банка не должен затягивать разговор по телефону.

2.4.7. Сотрудник Банка осуществляет любые контакты с представителями средств массовой информации – интервью, участие в пресс-конференциях, брифингах для прессы и т.п. – при обязательном согласовании с руководством Банка. Факт интервью или иной публикации происходит после согласования с руководством Банка.

2.5. Правила общения между сотрудниками Банка

2.5.1. Сотрудники Банка в любой ситуации, особенно в присутствии клиентов, по отношению друг к другу ведут себя благожелательно, вежливо и уравновешенно.

Сотрудники Банка в присутствии клиента ни в коем случае не выражают недовольствие ни действиями, ни личными качествами своего коллеги.

Если сотрудник Банка, находясь в кабинете или коридоре офиса, намерен позвать своего коллегу, он либо подходит к нему и обсуждает имеющуюся проблему, либо дожидается, когда необходимый ему сотрудник войдет в кабинет и звонит ему по внутреннему телефону, приглашая его к себе в кабинет, либо обсуждая проблему по телефону.

Сотрудник Банка никогда не кричит, не бегает в стенах Банка, тем более в рабочее время, когда в Банке находятся клиенты.

2.5.2. Сотрудник Банка стремится к совершенствованию своих профессиональных качеств.

Сотрудник Банка делает свое дело профессионально и качественно, для него важно уважение коллег, понимающих людей в сфере смежной с деятельностью сотрудника Банка.

Сотрудник Банка достоин служебного роста только в случае максимального освоения им профессиональных умений на своем участке работы.

2.6. Правила поведения с конкурентами и нежелательными клиентами Банка

2.6.1. Во время коммуникаций с работниками других банков и иных конкурирующих учреждений сотрудник Банка держит себя спокойно.

2.6.2. Сотрудник Банка ни в коем случае не рассказывает ни о трудностях, ни о достижениях, ни, тем более, о планах, имеющихся у Банка; не позволяет себе негативных и порочащих высказываний по отношению к конкурентам и партнерам, следит за своими мимикой и жестами, показывает уважение к деятельности человека, с которым общается.

2.6.3. В случае если работник другого банка спрашивает о состоянии дел в Банке, сотрудник отвечает в общих фразах, характеризующих деятельность Банка как нормальную плодотворную работу.

2.6.4. Если у Банка появляются партнеры (клиенты), которые официально занесены в разряд «нежелательных партнеров», сотрудник Банка по возможности должен избегать встреч и общения с работниками фирмы «нежелательного партнера».

В случае, если обстоятельства заставили сотрудника вступить в общение с работником фирмы «нежелательного партнера», он ни в коем случае не должен завязывать и/или поддерживать разговор о делах и при удобном случае вежливо и достойно прекратить общение, не объясняя истинных причин.

Глава 3. Контроль за соблюдением положений Кодекса профессиональной этики

3.1. Контроль за соблюдением сотрудниками Банка положений Кодекса профессиональной этики осуществляют начальники структурных подразделений Банка, Правление Банка, Председатель Правления.

Действия сотрудника Банка, намеренно или ненамеренно нарушающего Кодекс, могут быть расценены как дискредитирующие Банк в целом, порочащие репутацию Банка. Такие действия являются основанием для привлечения сотрудника к ответственности.

3.2. Сотрудник Банка, виновный в нарушении положений Кодекса, может быть привлечен к ответственности в виде:

- порицания;
- обязанности возместить причиненный вред;
- обязанности принести извинения;
- предостережения;
- дисциплинарного взыскания в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

Заключительные положения

Кодекс профессиональной этики может пересматриваться и совершенствоваться, в том числе, в случае изменения законодательства и с учетом новых тенденций в мировой и российской практике корпоративного поведения, по предложению акционеров Банка, членов Совета директоров, Председателя Правления, членов Правления.

Изменения и дополнения к Кодексу вступают в силу с момента их утверждения Советом директоров Банка.

В целях следования положениям Кодекса и мониторинга соответствия его положений деятельности Банка, а также активного внедрения положений Кодекса в практику работы, Кодекс размещается в открытом доступе для акционеров Банка, членов Совета директоров, Правления, руководителей подразделений, а также всех работников Банка.

Акционеры Банка, члены Совета директоров, Председатель Правления и члены Правления обязаны сообщать обо всех известных им фактах нарушениях Кодекса Председателю Совета директоров Банка, а сотрудники Банка и иные заинтересованные лица – Председателю Правления.