



ГАЗПРОМБАНК

**Акционерный банк газовой промышленности
«Газпромбанк» (Закрытое акционерное общество)**

УТВЕРЖДАЮ
Председатель Правления
АБ «Газпромбанк» (ЗАО)

_____ А.И. Акимов
«11» апреля 2005 г.

Рег. №20

**Корпоративный кодекс
работника АБ «Газпромбанк» (ЗАО)**

**Москва
2005**

1. Общие положения

Изложенные в Корпоративном кодексе работника АБ «Газпромбанк» ЗАО (далее – Кодекс, сотрудник и Газпромбанк) принципы представляют собой основы поведения, которыми мы руководствуемся при исполнении своих должностных обязанностей.

1.1. Наши корпоративные ценности

- Законность

Банк является одним из крупнейших финансовых институтов России и следует международным этическим стандартам ведения бизнеса.

Мы осуществляем свою деятельность в рамках строгого соответствия действующему законодательству Российской Федерации и международным нормам;

- Консерватизм

Мы консерваторы в том, что касается:

- соблюдения традиционных деловых ценностей, таких как абсолютная надежность и соблюдение интересов акционеров и клиентов,
- сохранения традиций Банка и его коллектива. Сложившаяся команда – это то, что позволяет Банку действовать как целостному организму,
- сохранения своих достижений, развития и упрочения наших деловых связей;

- Инновационность

Мы привержены инновационному стилю во всем, что касается:

- освоения новых сегментов рынка, современных финансовых услуг, передовых банковских технологий и форм работы,
- новых контактов и предложений, поиска новых областей деятельности, новых форм взаимодействия с клиентами,
- восприятия новых идей и предложений;

- Репутация

Безукоризненная репутация – главное достояние и высшая ценность Банка, залог его устойчивости и развития.

Мы дорожим своей репутацией: корпоративные ценности Банка должны соблюдаться в каждом действии, каждой сделке;

- Социальная ответственность

Банк осознает свою ответственность за развитие российской экономики и стремится, чтобы Россия стала современным, высокоразвитым государством.

Мы финансируем высокоэффективные отрасли экономики России, производящие конкурентоспособную продукцию мирового уровня, поддерживаем отечественного товаропроизводителя, способствуем созданию новых рабочих мест.

Мы взаимодействуем с другими российскими банками и компаниями, стремящимися создать цивилизованную среду для развития российского бизнеса, укрепить этические начала российского предпринимательства.

Банк сотрудничает с органами власти всех уровней для решения социальных проблем России и конкретных регионов, а также осуществляет благотворительную деятельность.

Банк стремится к укреплению международного престижа России, участвует в деятельности международных организаций, объединяющих предпринимательские структуры.

1.2. Этические нормы

Мы, сотрудники Газпромбанка, разделяем основные корпоративные ценности и совместно работаем над воплощением миссии Банка. Каждый из нас, вне зависимости от занимаемой должности, обязан:

- исполнять свои должностные обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Банка;
- строго придерживаться действующего законодательства Российской Федерации во всех поступках и деловых операциях;
- строго придерживаться требований, изложенных в настоящем Кодексе и других служебных документах;
- не вступать ни в какие деловые отношения, которые могут негативно отразиться на репутации Банка;
- избегать ситуаций, в которых может возникнуть конфликт личных интересов с интересами Банка;
- уметь работать в команде, строить отношения с коллегами на основе сотрудничества и доброжелательности;
- оказывать услуги одинаково высокого качества для всех клиентов и во всех регионах, с которыми работает Банк;
- не выполнять работы, не использовать и не рекомендовать методы, которые могут нанести вред обществу, государству или личности;
- заботиться о поддержании высокой репутации Банка и никогда не использовать репутацию Банка или его ресурсы для извлечения личной выгоды;
- не создавать ситуаций, побуждающих клиентов или партнеров Банка вознаграждать сотрудника Банка, не принимать от них в личных целях материальные ценности или услуги. О любых предложениях и намеках на противозаконное ведение дел следует сообщать непосредственному начальнику и в Службу (департамент) безопасности Банка (умолчание о подобном предложении может рассматриваться как основание для внутрибанковского служебного расследования, даже если взятка не была принята);
- исключить возможность какого-либо влияния на свою служебную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений;

1.3. Правила работы с информацией

Любые сведения о Банке, его клиентах и партнерах, ведущихся переговорах, деловых предложениях, которые не сообщаются официально, являются конфиденциальной информацией. До тех пор, пока клиенту или партнеру не сделано официальное предложение, все

деловые планы также являются конфиденциальной информацией. Эта информация ни при каких условиях не может быть разглашена. Любое раскрытие информации, тем или иным способом связанное с Банком, которое может влиять на его репутацию и имидж, осуществляется в соответствии с утвержденным в Банке внутренним регламентом. Неправильное употребление или ошибочное раскрытие непубличной, служебной или конфиденциальной информации работником Банка может привести к утечке информации. Даже при отсутствии нарушения закона, такое поведение может подорвать доверие к Банку со стороны клиентов, сохранение которого является важнейшей целью поддержания авторитета.

Любые отношения с прессой должны осуществляться с соблюдением нормативных актов и законодательства, включая законодательство некоторых зарубежных стран, предусматривающих, в частности, ограничения в дискуссиях с прессой о ценных бумагах в части рассмотрения вопросов публичного и частного размещения.

Каждый из нас лично отвечает за соблюдение требований, установленных Банком относительно режима конфиденциальности.

1.4. Связь с органами власти

Связь с органами власти, включая их представителей, осуществляется в Банке в строгом соответствии с утвержденными внутренними регламентами и процедурами. Сотрудник Банка, не уполномоченный представлять официальные комментарии или позицию Банка, не может доводить указанные комментарии или позицию до представителей органов власти.

В случае, если сотрудник оказался вовлечен в судебные разбирательства или расследование, которые могли бы бросить тень на его репутацию либо на репутацию Банка, сотруднику следует обратиться к своему непосредственному руководителю в целях приложения всех усилий для сохранения имиджа Банка.

1.5. Конфликт интересов, его предотвращение и разрешение

Конфликт интересов может возникнуть в тех случаях, когда личный интерес сотрудника противоречит его профессиональным обязанностям и миссии Банка или когда посторонняя по отношению к Банку деятельность занимает рабочее время сотрудника.

При поступлении на работу, изменении обязанностей сотрудника или возникновении другой ситуации информацию о потенциальном конфликте интересов сотрудник обязан сообщить в Департамент по работе с персоналом, представителю системы внутреннего контроля Банка (в соответствии с действующими внутренними нормативными актами Банка) и начальнику подразделения, в котором он работает.

В случае возникновения конфликта интересов сотрудник обязан:

- сообщить непосредственному начальнику о любом реальном или потенциальном конфликте интересов, как только о нем становится известно;
- принять меры по преодолению конфликта интересов по согласованию с руководством;
- подчиниться окончательному решению по предотвращению или преодолению конфликта интересов.

Для разрешения возникающих конфликтов интересов в Банке действует Комиссия по разрешению трудовых споров (КТС).

При возникновении вопросов, касающихся репутации Банка или соблюдения требований данного Кодекса, сотрудники обсуждают их с непосредственным начальником. Если проблему не удастся разрешить, то в этом случае необходимо обратиться в Комиссию по разрешению трудовых споров.

1.6. Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма.

Каждый сотрудник Банка должен строго придерживаться внутренних правил по противодействию легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма. Принципом, положенным в основу внутренних правил Банка по противодействию легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, является участие каждого сотрудника, вне зависимости от занимаемой им должности, в выявлении операций, подлежащих обязательному контролю, а также необычных сделок, проводимых клиентами или контрагентами Банка.

2. Банк и сотрудники

2.1. Основные требования к сотрудникам

Основной капитал Газпромбанка и главный фактор его успеха – сплоченный и профессиональный коллектив сотрудников, отвечающих следующим требованиям:

- Компетентность

Газпромбанк – Банк высоких технологий, которые создаются профессионалами международного уровня. Каждый сотрудник должен соответствовать предъявляемым к нему требованиям и прилагать максимум усилий для постоянного развития и повышения своей квалификации.

Если перед сотрудником Банка стоит проблема, выходящая за рамки его компетенции, он обращается за советом к коллегам. Работа в команде – оптимальный способ решения проблем.

- Динамичность

Работа в Газпромбанке – это творчество, обновление и самореализация.

Залог успеха Банка – новые идеи его сотрудников, их профессиональное развитие.

Основа развития – инициатива и умение быстро принимать верные решения в нестандартных ситуациях. Творчество – неотъемлемая составная часть успеха каждого сотрудника и Банка в целом.

Банк поддерживает и поощряет инициативу сотрудников, помогает воплощать их творческие идеи.

- Надежность

Мы действуем в соответствии с корпоративными ценностями и стремимся к дальнейшему развитию Газпромбанка и воплощению его миссии.

Слово, данное сотрудником Банка партнерам, клиентам и коллегам, – это слово, данное Банком, и оно всегда соблюдается.

Если сотрудник Банка видит опасность невыполнения деловых обязательств, он обращается к руководству, чтобы решить проблему.

- Командность

Наши цели и ценности объединяют нас в единую команду – все сотрудники Банка делают общее дело.

Общение коллег, атмосфера диалога и взаимопомощи – залог успеха команды. Если Вы не знаете ответа на вопрос, возможно, его знают Ваши коллеги.

Диалог – основа разрешения конфликта интересов. Умейте слушать других и учитывать все интересы при решении проблем.

- Ответственность

Деятельность каждого из нас направлена на достижение целей Банка.

Мы работаем в команде, но каждый из нас полностью отвечает за результаты своей работы.

Не торопитесь, но и не медлите – результат зависит только от Вас.

Ошибка – это не поражение, а ступень на пути к достижению цели. Каждый имеет право на ошибку, но ее необходимо выявить и исправить, чтобы подняться на новый профессиональный уровень.

Действия, противоречащие основным корпоративным ценностям Банка, недопустимы ни в коем случае.

2.2. Обязательства сотрудников в целях соблюдения законности

Работники Банка, которым стали известны факты нарушения законности и правил совершения операций (сделок) Банка, а также факты нанесения (или предполагаемого нанесения) ущерба Банку, его клиентам, третьим лицам в связи с деятельностью Банка, обязаны незамедлительно любым доступным способом довести эти факты до сведения своего непосредственного руководителя и начальника службы внутреннего контроля.

2.3. Обязательства Банка перед сотрудниками

В своей внутренней деятельности Банк исходит из международных стандартов бизнес-этики, моральных норм деловых и профессиональных взаимоотношений. Банк берет на себя обязательства:

- обеспечивать всем сотрудникам достойный уровень оплаты труда;

- совершенствовать систему мотивации и оценки труда, оплачивать труд сотрудников в соответствии с их личным вкладом;
- обеспечивать участие сотрудников в социальных программах Банка;
- создавать условия для повышения уровня квалификации сотрудников;
- создавать оптимальные условия для работы каждого сотрудника и учитывать их мнение при планировании работы на будущее;
- оказывать поддержку инициативе и творческим идеям сотрудников;
- своевременно информировать сотрудников об изменениях в деятельности Банка и принятых стратегических решениях.

2.4. Руководитель и подчиненный

Сотрудничество и коллегиальность – основа успешного руководства.

Цель руководителя любого уровня – постановка целей и задач для подчиненных, создание оптимальных условий труда для каждого в коллективе, делегирование ответственности подчиненным и мотивирование их труда.

Основная задача руководителя – помогать подчиненным профессионально расти и развиваться, видеть перспективы своей деятельности в контексте работы подразделения и всего Банка, ощущать сопричастность к общему делу.

Руководителю следует:

- оптимально организовывать труд коллектива и учитывать способности сотрудников так, чтобы у каждого из них была возможность работать на самом высоком уровне и получать удовольствие от своего труда;
- стимулировать личные успехи и достижения сотрудников;
- на собственном примере демонстрировать высокий уровень профессионализма;
- поощрять инициативу, творчество, независимость мышления сотрудников;
- своевременно информировать сотрудников о принятых решениях, поддерживать доброжелательную деловую атмосферу в коллективе, предупреждать возможные конфликты между сотрудниками. Помнить, что отсутствие должной гласности порождает недоверие и недопонимание;
- постоянно вести диалог с подчиненными, быть готовым к компромиссам.

2.5. Здоровье сотрудников

Каждый сотрудник Газпромбанка обязан заботиться о своем здоровье и здоровье своих коллег. Банк предоставляет каждому сотруднику возможность ежегодно проходить диспансеризацию и пользоваться услугами поликлиники.

Банк не приветствует вредные привычки своих сотрудников. На территории Газпромбанка не рекомендуется курение и употребление алкогольных напитков. Курение возможно только в специально отведенных для этого местах и ни в коем случае не должно допускаться на рабочем месте. Умеренное употребление алкогольных напитков в стенах Банка возможно только при проведении корпоративных праздников и мероприятий и не допускается при праздновании событий личного характера.

3. Банк и клиенты

3.1. Принципы работы с клиентами

Мы работаем, чтобы решать задачи наших клиентов, руководствуясь такими принципами, как:

партнерство – мы стремимся к долгосрочным взаимоотношениям, базирующимся на честности, доверии и уважении друг к другу;

доверие – любые действия сотрудников Газпромбанка должны соответствовать ожиданиям клиентов и репутации Банка;

надежность – мы всегда выполняем взятые на себя обязательства;

открытость – все наши деловые предложения носят исчерпывающий характер и не содержат неясных и двусмысленных формулировок. Все операции, производимые по поручению клиента, строго регистрируются, чтобы клиент в любой момент мог убедиться в соблюдении его интересов Банком. О любых изменениях мы информируем клиента в кратчайшие сроки;

ориентация на клиента – мы изучаем реальные потребности клиентов и стремимся их удовлетворить;

взаимовыгодность – решения должны быть выгодными и Банку, и его клиентам. Сотрудники Банка не используют недостаточную информированность клиента для навязывания ему невыгодных услуг;

высокий уровень обслуживания – мы предоставляем обслуживание на уровне высших международных стандартов качества;

конфиденциальность – соблюдение коммерческой и банковской тайны является для нас бесспорным правилом, в том числе и в случае прекращения партнерских отношений. Сотрудники Банка не используют в личных целях полученную от клиентов информацию.

3.2. Получение подарков и льгот от клиентов и партнеров

Сотрудники Банка могут обмениваться сувенирами с партнерами и клиентами по случаю общенародных праздников, памятных дат, юбилеев и дней рождения, а также в других случаях, предусмотренных деловым этикетом и настоящим Кодексом.

4. Банк и общество

4.1. Принципы участия в конкуренции

Конкуренты – не враги, а стимул развития Банка

Газпромбанк ведет только честную и добросовестную конкуренцию на самом высоком уровне международных стандартов. Нарушение цивилизованных норм ведения бизнеса и правил делового поведения недопустимо ни для кого из нас – это не позволит воплощать в жизнь миссию Банка и несовместимо с его репутацией.

Мы никогда:

НЕ распространяем ложных сведений о конкурентах.

НЕ вводим клиентов в заблуждение относительно характера, цены и качества наших услуг.

НЕ используем чужой интеллектуальной собственности без соответствующей оплаты.

НЕ разглашаем полученную нами информацию о конкурентах.

НЕ обсуждаем рекламные кампании конкурентов.

Наш основной принцип ведения конкурентной борьбы – повышать качество наших услуг и сообщать о наших достижениях.

4.2. Деловые интересы сотрудников за пределами Банка

Сотрудники Банка получают за свою работу только то вознаграждение, которое предусмотрено Банком, и не получают его в других организациях (кроме работы над совместными проектами с разрешения непосредственного начальника, а также научной, преподавательской, литературной и иной творческой деятельности).

Сотрудники Банка имеют право вкладывать свои личные сбережения по своему усмотрению, не используя при этом внутренней служебной информации, полученной при исполнении служебных обязанностей.

Сотрудник Банка, имеющий деловые отношения с организациями, в руководстве которых работают члены его семьи, должен поставить в известность об этом своего непосредственного начальника.

4.3. Участие сотрудников в политических и общественных организациях

Участие сотрудников в деятельности политических и общественных организаций – их неотъемлемое конституционное право. Такая деятельность должна осуществляться сотрудниками вне стен Банка и во внерабочее время (за исключением участия сотрудников в профсоюзной организации Банка). При этом каждый сотрудник действует как частное лицо, а не представитель Банка, без использования репутации Банка и его финансовых и организационных возможностей.

В Банке не допускается создание структурных подразделений политических партий.

Сотруднику Банка не рекомендуется принимать участия в деятельности экстремистских организаций, противоречащей конституции Российской Федерации.

5. Требования к корпоративному поведению и имиджу сотрудников Газпромбанка

Корпоративная культура Банка, ее ориентация на общечеловеческие ценности, открытость и соблюдение этических норм не менее значимы для делового успеха, чем уровень квалификации сотрудников. В наше время понятие «профессионализм» включает в себя не только профессиональные знания и навыки сотрудников, но и такие характеристики, как внешний вид, манеры, умение держаться и позиционировать себя. Из совокупности этих личностных характеристик складывается имидж, от которого зависит представление клиентов и партнеров о Банке, степень их доверия к нему.

Поэтому одной из важнейших профессиональных обязанностей всех сотрудников Банка, вне зависимости от занимаемой должности, является каждодневная работа по соблюдению требований корпоративной культуры и поддержанию имиджа сотрудника Газпромбанка.

5.1. Поведение

Проявляйте доброжелательность и открытость, чаще улыбайтесь. Доброжелательный, оптимистичный настрой, приветливая улыбка укрепляют в наших собеседниках ощущение психологического комфорта и вызывают встречные положительные эмоции. Положительное впечатление, производимое Вами, – важный фактор успешного решения деловых вопросов. Как бы ни складывалась ситуация, управляйте своими эмоциями. Раздражение не способствует принятию верного решения.

Будьте оптимистичны, не теряйте хладнокровия и присутствия духа в любых ситуациях. В любой работе есть взлеты и падения. Не ошибается только тот, кто ничего не делает, ошибки – это не поражение, а жизненный опыт.

Не заставляйте себя ждать. Опоздания всегда вызывают негативную реакцию и могут привести к срыву важной деловой встречи. Будьте точны и пунктуальны с коллегами, партнерами и клиентами.

5.2. Требования к внешнему виду сотрудников

Внешний вид – основа делового имиджа, еще одна «визитная карточка» сотрудника Банка, несущая информацию об уровне Банка, организации и культуре работы с партнерами и клиентами. Деловой гардероб должен быть сдержанным, подобранным со вкусом, выдержан в классическом или консервативном стиле.

Для консервативного стиля характерна респектабельность, он ассоциируется с надежностью и постоянством. Этот стиль включает в себя фасоны, которые уже давно зарекомендовали себя. Все пропорции должны быть умеренными, материалы – качественными и добротными. Остро модные детали отсутствуют.

Для классического стиля характерны четкие, определенные линии и формы в одежде и причёске, высокое качество вещей, современная

фактура и актуальные цвета. Могут присутствовать модные пропорции, цвета и аксессуары.

По пятницам допускается одежда более свободного стиля, если в этот день не запланированы встречи с деловыми партнерами.

5.2.1. Рекомендации для женщин:

- деловой костюм консервативного или классического стиля (пиджак, блузка, юбка или классические брюки)
- блузка, топ, тонкий джемпер под пиджак: однотонные либо с неброским рисунком
- прямые юбки длиной до колена (+-5 см)
- спокойные, сдержанные тона
- обувь с закрытым мысом на среднем каблуке
- деловой «натуральный» макияж, маникюр сдержанных тонов
- немногочисленные строгие украшения небольшого размера

Не рекомендуется носить:

Сильно облегачущую одежду, прозрачные ткани, блузки или платья без рукавов, с глубокими вырезами, одежду с броским рисунком, спортивную обувь, открытые босоножки, распущенные длинные волосы, украшения разного стиля и из разных металлов.

5.2.2. Рекомендации для мужчин:

- деловой костюм-двойку или костюм-тройку сдержанных тонов (в костюме-тройке пиджак и брюки должны быть одного цвета). Черный костюм – только в торжественных случаях. Рубашка должна быть светлее пиджака
- пуловеры, кардиганы и свитера – только в дни, когда не запланированы официальные встречи
- нейтральный галстук в тон костюма, светлее или темнее рубашки

Не рекомендуется носить:

Спортивную обувь, белые носки, украшения (обручальное кольцо не является украшением).

Администрация Банка надеется, что Вы внесете свой вклад в работу Банка и будете гордиться тем, что являетесь членом нашей команды.