

«Утверждено»
Протоколом Правления
акционерного общества
«Национальный банк внешнеэкономической
деятельности Республики Узбекистан»

№ 194 от «26» 12 2023 г.

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

Оглавление

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
II. МИССИЯ, ЦЕННОСТИ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ БАНКА	4
III. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ БАНКА	5
IV. ВИДЫ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.....	11
V. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ, ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА И ФИНАНСИРОВАНИЮ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ОРУЖИЯ МАССОВОГО УНИЧТОЖЕНИЯ.	18
VI. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА	19
VII. КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ЭТИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ	24
VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	25
ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМАНДИРОВОК.....	26

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Кодекс Корпоративной этики акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее по тексту «Кодекс») – это свод основных морально-этических правил и деловых норм, которыми руководствуются работники акционерного общества «Национальный банк внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан» (далее по тексту «Банк»). Кодекс выполняет функцию внутреннего организующего документа, регламентирующего деятельность, поведение работника банка и построение эффективной системы внутренних и внешних коммуникаций.
- 1.2. Настоящий Кодекс разработан в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, обычаями делового оборота и взаимодействия, принятыми в мировой практике.
- 1.3. Кодекс распространяется на всех работников Банка. Работники Банка должны принимать все необходимые меры для выполнения требований настоящего Кодекса и нести ответственность за строгое соблюдение этических норм и принципов корпоративной культуры.
- 1.4. Регулирование деловой этики в Кодексе рассматривается, как система нравственных требований и норм поведения, реализуемых в повседневной профессиональной деятельности, которая включает в себя, в том числе, моральные принципы работников, благоприятный климат в коллективе, нормы делового этикета.
- 1.5. **Целями Кодекса являются:**
 - формирование и внедрение в повседневную практику норм и традиций корпоративного поведения и стиля, отвечающих признанным стандартам, основанным на безусловном соблюдении требований законодательства и применении этических норм делового поведения, которые в совокупности будут способствовать поддержанию стабильной деятельности Банка, укреплению его имиджа и повышению доверия клиентов;
 - поддержание и укрепление репутации Банка, а также его работников;
 - обеспечение постоянного улучшения качества оказываемых Клиентам услуг;
 - обеспечение прозрачности взаимоотношений внутри Банка и с клиентами;
 - объединение усилий работников в достижении высокого качества профессиональной деятельности Банка

1.6. Изложенные в Кодексе принципы корпоративной этики являются обязательными для всех работников Банка, независимо от статуса и уровня занимаемой должности

1.7. Задачами Кодекса являются:

- доведение миссии, стратегических целей и ценностей Банка до всех работников Банка;
- разработка и применение норм и правил действий Банка во взаимоотношениях с инвесторами, клиентами, органами государственной власти, конкурентами, общественностью, органами самоуправления граждан, средствами массовой информации и работниками Банка;
- определение порядка принятия решений, в том числе, в сложных этических случаях;
- формирование у работников Банка чувства персональной ответственности за выполнение своих функциональных обязанностей и осознания своей роли в реализации провозглашаемой Миссии, стратегических целей и ценностей Банка;
- защита интересов клиентов, деловых партнеров и работников Банка.

II. МИССИЯ, ЦЕННОСТИ И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ БАНКА

2.1. Миссия и стратегические цели Банка

- 2.1.1. Банк является ведущим финансовым институтом страны, осуществляющим весь комплекс кредитных, финансовых, расчетно-кассовых и других банковских услуг в национальной и иностранной валютах, присущих современному универсальному банку.
- 2.1.2. Являясь акционерным обществом, Банк осуществляет свою деятельность на коммерческой основе и несет ответственность за эффективное и качественное выполнение своих функций.
- 2.1.3. Деятельность Банка нацелена на усиление позиций на внутреннем финансовом рынке страны и дальнейшее развитие внешнеэкономической деятельности.
- 2.1.4. Миссия Банка определяет смысл и содержание деятельности Банка, подчеркивая его важную роль в экономике Узбекистана. Мечты и цели наших клиентов, их потребности - основа деятельности Банка как организации.
- 2.1.5. Как следует из заявленной Миссии, Банк устанавливает амбициозную цель своих устремлений: достижение уровня профессионализма персонала и развития технологий, соответствующего самым высоким международным

стандартам банковской практики.

2.2. Ценности Банка:

2.2.1 Корпоративные ценности являются связующим звеном всех сфер деятельности Банка и основой корпоративной культуры. Корпоративные ценности служат повседневным руководством к принятию решений и действиям, определяют отношение к клиентам, деловым партнерам и работникам банка.

2.2.2. По мере развития Банка и в силу изменяющихся требований рынка корпоративные ценности могут быть обновлены и дополнены.

2.2.3. Корпоративные ценности Банка и поведенческие индикаторы ценностей:

1. С заботой о клиентах

- Обеспечивает высокое качество обслуживания внутренних и внешних клиентов
- Реагирует на запросы клиентов быстро и эффективно
- Ищет способы повысить уровень удовлетворенности клиента

2. Плановность – формула успеха

- Эффективно планирует или распределяет ресурсы для достижения целей
- Расставляет приоритеты работы в соответствии со срочностью и важностью поставленных задач
- Контролирует и обеспечивает соблюдение сроков

3. Мы инициативны

- Вносит предложения и продвигает идеи
- Берет на себя ответственность за реализацию инициатив
- Приходит к руководителю с решениями, а не с проблемой

4. Ответственность за результат

- Принимает ответственность за свои действия и не перекладывает её на других
- Сохраняет эффективность работы в сложных, напряжённых и неопределённых ситуациях
- Помогает коллегам, при необходимости выходя за рамки своих обязанностей

III. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ БАНКА

3.1. Законность

3.1.1. Банк уважает и неукоснительно соблюдает Конституцию Республики Узбекистан, Законы Республики Узбекистан, указы, постановления и распоряжения Президента Республики Узбекистан, постановления и

распоряжения Правительства Республики Узбекистан, другие подзаконные акты, считая это верным путем в осуществлении честного бизнеса.

3.1.2. Банк занимает принципиальную позицию в части соблюдения правил добросовестной конкуренции, активного участия в противодействии легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения

3.2. Безопасность

3.2.1. Банк предпринимает все необходимые меры для предотвращения любых противоправных действий в отношении Банка, его клиентов, партнеров, работников, а также в отношении государства.

3.2.2. Каждый работник должен принципиально противодействовать любым попыткам подрыва имиджа Банка, развивать в себе стремление быть нетерпимым к подобным фактам.

3.2.3. Работники Банка, которым стали известны факты нарушений законности и правил совершения финансовых операций, а также в случаях реальной угрозы причинения ущерба интересам Банка, его клиентам, третьим лицам в связи с деятельностью Банка, обязаны незамедлительно сообщить о них руководителям служб безопасности и внутреннего контроля.

3.3. Уважение

3.3.1. Построение взаимоотношений Банка с клиентами и партнерами основывается на принципах уважения и обязанности исполнения достигнутых договоренностей, а также стремлении конструктивно разрешать любые конфликтные ситуации.

3.3.2. Проявление максимальной деликатности и уважения к людям, нашим клиентам, деловым партнерам и работникам, является одним из основополагающих принципов, которым Банк руководствуется в своей повседневной работе.

3.3.3. Банк с уважением относится к правам и свободам человека, независимо от национальности, вероисповедания, социального положения, правового и общественного статуса, категорически не приемлет любые признаки дискриминации.

3.3.4. Банк стремится к созданию условий для открытого и конструктивного общения, творческой и новаторской работы, здоровой морально-психологической обстановки, благоприятной рабочей атмосферы,

поддержания требуемого уровня деловой квалификации работников, способствуя повышению их профессиональной востребованности, индивидуального роста и самореализации.

3.4. Ответственность

- 3.4.1. Банк ответственен перед клиентами – за качество банковских продуктов и услуг, перед партнерами – за исполнение своих обязательств, перед обществом и государством – за вклад в развитие банковской системы и экономики Узбекистана, повышение качества жизни населения и всемерную поддержку осуществляемых в стране экономических реформ.
- 3.4.2. Провозглашаемые настоящим Кодексом задачи и цели объединяют работников банка в единую команду, осуществляющую общее дело. Банк работает в команде, но при этом каждый из работников Банка отвечает за результаты своей работы.
- 3.4.3. Работники Банка в полной мере должны знать и, соответственно, безукоризненно соблюдать должностные инструкции, честно и добросовестно исполнять возложенные на них обязанности; соблюдать правила субординации, постоянно совершенствовать свои знания и расширять свой кругозор.

3.5. Профессионализм

- 3.5.1. Профессионализм каждого работника – это главный стратегический ресурс, который Банк предлагает клиентам Банка. Познание, понимание, интуиция и предвидение являются для нас обязательными составляющими нашей деятельности.
- 3.5.2. Высокий уровень профессионального мастерства, практические навыки, способность аналитически мыслить, постоянная работа над собой, поиск новых форм работы и личная инициатива работников Банка являются неотъемлемыми факторами, способными обеспечить достижение намеченных целей.
- 3.5.3. В Банке создаются необходимые условия, стимулирующие профессиональную компетентность, поиск лучших банковских разработок и внедрения их в практику посредством изучения опыта работы ведущих отечественных и зарубежных банков.
- 3.5.4. Банк контролирует наличие необходимого уровня квалификации и профессионализма работников, соответствующие квалификационным требованиям.

3.6. Доступность

- 3.6.1. Банк считает, что доступность и прозрачность его деятельности для клиентов, партнеров, работников и органов государственного управления и контроля является необходимым условием долгосрочного эффективного функционирования нашего Банка.
- 3.6.2. Банк привержен тому, что раскрытие информации, содержащей сведения об оценке финансового состояния и перспективе дальнейшего развития Банка, в значительной мере будет способствовать формированию у заинтересованных лиц уверенности в его надежности и порядочности.
- 3.6.3. Банк информирует клиентов по их запросам и по своей инициативе о предоставляемых услугах, условиях и порядке пользования ими, а также изменениях в работе, как это установлено законодательством.
- 3.6.4. При раскрытии информации в процессе выполнения своих функций, Банк руководствуется следующими основополагающими принципами:
- соблюдение требований действующего законодательства, регламентирующего порядок раскрытия информации;
 - регулярность, оперативность и достоверность предоставления информации учредителю, клиентам и иным заинтересованным лицам;
 - обеспечение разумного баланса между доступностью информации о Банке и соблюдением своих коммерческих интересов (включая охрану сведений, составляющих банковскую и коммерческую тайну, а также персональные данные).
- 3.6.5. Банк выстраивает свои отношения с клиентами, партнерами, представителями органов государственной власти на местах, на условиях равноправия и открытости.
- 3.6.6. Задача Банка - повышение уровня и качества финансово-банковской информации, обеспечение её широкой доступности в соответствии с нормативными документами Республики Узбекистан и требованиями ведущих международных рейтинговых организаций.

3.7. Конкуренентоспособность и качество услуг

- 3.7.1. Банк стремится к достижению максимальной конкурентоспособности оказываемых услуг, путем грамотного сочетания кадрового, технологического, финансово-экономического и других ресурсов.
- 3.7.2. Банк обеспечивает законность осуществления всех операций по обслуживанию клиентов, постоянно совершенствуя свою работу, придавая

ей новаторский, творческий подход, используя современные формы и изыскивая новые пути для более эффективной работы Банка.

3.7.3. Банк рассматривает высокое качество предоставления услуг и обслуживания клиентов как важнейшие факторы достижения успеха. Повышение уровня обслуживания клиентов – первостепенная задача и обязанность всех без исключения работников Банка. Банк стремится добиваться качества, соответствующего самым высоким национальным и международным стандартам, поддерживать высочайший уровень надежности предлагаемых финансовых решений.

3.8. Репутация

3.8.1. Банк исходит из того, что безупречная репутация зависит от поведения и имиджа каждого работника. В свою очередь, поведение и имидж каждого из работников в отдельности формируют в глазах окружающих собирательный образ Банка и позитивно влияют на степень доверия клиентов и деловых партнеров, способствуют стремительно к долгосрочному сотрудничеству.

3.8.2. В этой связи, проводимую кадровую политику по отбору и привлечению высококвалифицированных и ответственных работников, Банк рассматривает как одно из важнейших условий, сопутствующих формированию репутации на рынке финансовых услуг.

3.8.3. Надежная репутация Банка во многом предопределяется успехом формирования сплоченного коллектива работников, убежденных единомышленников, стремящихся работать в единой команде, одинаково воспринимающих и поддерживающих сложившийся корпоративный стиль и традиции Банка.

3.9. Гражданская позиция и социальная ответственность

3.9.1. Работники Банка гордятся тем, что живут в Республике Узбекистан и работают в этом Банке. Рассматривая развитие банковской сферы как важнейший инструмент финансирования экономики, Банк видит свое активное участие в реализации социальных государственных программ, направленных на дальнейшее повышение занятости и благосостояния населения.

3.9.2. Банк берет на себя ответственность за результаты своей деятельности, избегает действий, чреватых усилением социальной напряженности, обеспечивает собственную стабильную финансовую устойчивость.

3.9.3. Банк глубоко осознает степень ответственности бизнеса перед обществом,

активно участвует в благотворительной и спонсорской деятельности.

3.9.4. Поддержка талантливой молодежи, детского спорта, оказание помощи детям (в том числе инвалидам, сиротам, трудным подросткам), ветеранам и спонсирование искусства, и культуры являются одними из приоритетных направлений общественно значимой деятельности Банка.

3.9.5. Социальные программы Банка отличаются нестандартностью решений и эффективностью реализации. Банк рассматривает благотворительную деятельность как один из способов внесения посильного вклада в развитие нашей страны.

3.10. Риск-культура

3.10.1 Для того чтобы Банк успешно развивался в постоянно меняющихся условиях, Банк непрерывно совершенствует свою систему управления рисками. Поэтому каждый должен осознавать важность управления рисками в Банке и действовать в соответствии с принципами риск-культуры, а именно:

- выявлять связанные с функциями каждого работника риски, анализировать и оценивать их, и стараться минимизировать реализации рисков;
- открыто говорить и сообщать о любых ситуациях, связанных с рисками, даже если это кажется несущественным, так как своевременное обнаружение потенциальных проблем или признание ошибок позволяют минимизировать возможные негативные последствия;
- стремиться к сотрудничеству и следовать общим целям Банка, в том числе сформулированным в его Стратегии развития, а не исключительно целям своего подразделения или своим собственным;
- осознанно понимать и подходить к правилам риск-культуры и пользоваться ими исходя из полезности для Банка.

3.11. Дополнительные обязанности руководителей

3.11.1 На руководителей Банка возложена дополнительная ответственность за создание и поддержание такой культуры поведения, при которой работники знают и понимают свои обязанности и свободно информируют о своих сомнениях и проблемах.

3.11.2 Руководители любого уровня обязаны:

- на личном примере демонстрировать поведение в соответствии с ценностями Банка, показывать приверженность принципам этики;
- обеспечивать ознакомление с положениями Кодекса подчиненных

работников, понимание и соблюдение ими принципов Кодекса, в том числе понимание того, что коммерческие или финансовые результаты не могут быть важнее этичного поведения;

- создавать в коллективе среду открытого общения, в которой каждый работник чувствует себя комфортно, вынося на обсуждение тот или иной вопрос;
- не давать работникам поручений, нарушающих требования законодательства, Кодекса или иных принципов корпоративной этики;
- обеспечивать активное взаимодействие подчиненных работников с уполномоченными подразделениями Банка по вопросам этики, оказывать поддержку работникам, которые добросовестно инициируют обсуждение этических вопросов;
- учитывать соблюдение работниками требований Кодекса и вклад работников в формирование культуры поведения в Банке на основе корпоративных ценностей, при проведении их оценки.

IV. ВИДЫ И ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

4.1. Взаимодействие с государственными органами и Центральным банком Республики Узбекистан

4.1.1 Банк работает в интересах Республики Узбекистан как ответственный партнер государства. Банк находится в постоянном взаимодействии с государственными органами, осуществляющими контроль соблюдения уставной деятельности Банка.

4.1.2 Основные приоритеты стратегического развития Банка определяются государственной политикой, сформулированной в решениях Президента Республики Узбекистан и других нормативно-правовых актах по реформированию и повышению устойчивости банковско-финансовой системы.

4.1.3 Выстраивая свои взаимоотношения с государственными органами и Центральным банком Республики Узбекистан, как с единомышленниками, на условиях открытости, равноправия и сотрудничества, Банк берет на себя обязательства:

- всемерно поддерживать орган государственного регулирования банковской сферы;
- неукоснительно и своевременно соблюдать законодательство, лицензионные требования Центрального банка Республики Узбекистан и

других государственных органов, руководствуясь при этом не только нормативными предписаниями, но и чувством гражданского долга;

- своевременно и полно уплачивать налоги и иные обязательные платежи в бюджет;
- не проявлять личной заинтересованности и не оказывать какого-либо влияния, в том числе путем подкупа, на принятие должностными лицами государственных органов решений правового характера.

4.2. Взаимодействие с клиентами

4.2.1. Банк является универсальным финансовым институтом, предоставляющим весь комплекс банковских услуг крупным компаниям, субъектам малого и частного бизнеса, физическим лицам.

4.2.2. Клиентоцентричность – основное направление стратегического развития Банка. Клиенты составляют основу деятельности Банка, и от максимального удовлетворения их потребностей зависит его репутация и успех. Банк стремится к наивысшим стандартам обслуживания, защищает интересы каждого клиента. Потребности клиента – главный закон для Банка и его работников. Единственное исключение из этого правила – противоречие требований клиента действующему законодательству и правилам, регламентирующим банковскую деятельность.

4.2.3. Банк заинтересован в установлении долгосрочных партнерских взаимоотношений с клиентами и всемерно способствует их развитию. В этом контексте стратегия Банка заключается в постоянном расширении клиентской базы и повышении качества обслуживания клиентов.

4.2.4. Банк нацелен на налаживание устойчивых и доверительных отношений с клиентами, взаимодействие с которыми выстраивает по принципу «Уважение, честность и открытость», а также «Успешный клиент – успешный банк».

4.2.5. Команда Банка:

- обеспечивает клиентов полной информацией о своих услугах, финансовых возможностях, конъюнктуре внутреннего и мирового рынка, используемых банковских технологиях, в объеме, достаточном для оценки уровня риска принятых взаимных обязательств;
- своевременно и качественно проводит расчетные, кассовые и кредитные операции, открывает банковские счета, оказывает банковские услуги и гарантирует их соответствие требованиям законодательства;
- отстаивает интересы каждого клиента, исключает проявление любых форм дискриминации и предоставление необоснованных льгот, преференций;

- обеспечивает защиту информации по операциям и состоянию счетов клиентов, допускает ее раскрытие только в случаях, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан;
- оперативно рассматривает возникающие спорные и конфликтные ситуации, способствует их урегулированию конструктивным и компромиссным путем;
- проводит квалифицированную работу по применению норм законодательства и банковских правил;
- своевременно и внимательно рассматривает возможные затруднения в работе с клиентами, конструктивно и своевременно разрешает возникающие претензии;
- работники Банка не используют неосведомленность (или некомпетентность) клиента в решении возникающих вопросов в интересах Банка или в личных целях.

4.3. Взаимодействие с работниками

- 4.3.1. Банк ценит свой персонал за компетентность и профессионализм, порядочность и дисциплинированность, а также за добросовестное отношение работников к исполнению своих должностных обязанностей. Отношения с работниками Банк выстраивает на принципах сотрудничества, взаимного уважения и неукоснительного исполнения взятых обязательств.
- 4.3.2. Банк создает благоприятные условия, при которых каждый работник имеет возможность максимально проявить свои индивидуальные творческие способности и профессиональные качества в сочетании с работой над собой и повышением уровня деловой квалификации.
- 4.3.3. Банк уделяет большое внимание профессиональному и личностному росту молодых специалистов и рассматривает «наставничество» как кадровую технологию, обеспечивающую передачу посредством планомерной работы, знаний, навыков и установок от более опытного работника — менее опытному, создавая образовательный процесс на рабочем месте.
- 4.3.4. Банк исключает проявление каких-либо форм дискриминации по отношению к своим работникам.
- 4.3.5. Всем работникам Банка предоставляются равные возможности при приеме на работу, дальнейшего карьерного роста, отбора для профессионального обучения, условий труда, безопасности, заработной платы и материального вознаграждения в соответствии с квалификацией и реальным вкладом в результаты деятельности, трудовым законодательством и льготами, предоставляемыми социальными программами Банка.

4.3.6. Решающими факторами в решении этих вопросов являются не только профессионализм, добросовестность, личный потенциал и самоотдача работника, но, и желание, и умение совместного взаимодействия.

4.3.7. Стремления работников Банка направлены на повышение личной заинтересованности в успешной работе команды и формирование искренней сопричастности к корпоративным ценностям и выполнению

активное участие работников в жизни Банка, что является основой корпоративной культуры и внутреннего

определяемыми принципами, Банк требует от работников соблюдения:

исполнять служебные обязанности, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, а также положения и требования других внутренних документов Банка;

стремиться к исполнению поручений и заданий руководства и неукоснительно следовать им;

использовать свои профессиональные знания, опыт и навыки для защиты интересов Банка, клиентов и партнеров, предпринимать необходимые действия, направленные на предотвращение возникновения возможных конфликтов интересов;

заботиться об имуществе Банка;

обеспечивать конфиденциальность информации о вкладах и счетах клиентов, иных лицах, а также банковскую или коммерческую тайну;

соблюдать профессиональную этику, правила корпоративной культуры, поддерживать положительный имидж и репутацию Банка в соответствии с требованиями законодательства;

включать корпоративные ценности банка в свою профессиональную деятельность, способствуя тем самым оживлению таким образом корпоративную культуру

следует:

исполнять обязательства перед работниками, вытекающих из трудового договора;

обеспечивать своевременную выплату заработной платы, нормальные и безопасные условия труда;

использовать все необходимые ресурсы для выполнения служебных обязанностей, соблюдать требования законодательства, внутренними документами и стандартами Банка;

4.3.8. Банк приветствует инициативы работников, способствующие развитию корпоративного сотрудничества.

4.3.9. Наряду с провозглашенными принципами, надлежащим образом:

- выполнять должностные обязанности в соответствии с трудовым распорядком и другими нормативными документами;
- ответственно подходить к исполнению своих обязанностей, постоянно самосовершенствоваться;
- использовать профессиональные знания и навыки в законных пределах и в разумных и ответственных границах, предотвращая возникновение возможных конфликтов интересов;
- бережно относиться к имуществу Банка;
- обеспечивать сохранность информации, составляющей банковскую или коммерческую тайну;
- соблюдать профессиональную этику, правила корпоративной культуры, поддерживать свой имидж и репутацию Банка в соответствии с требованиями законодательства;
- интегрировать корпоративные ценности банка в свою профессиональную деятельность, способствуя тем самым оживлению таким образом корпоративную культуру

4.3.10. Банк обеспечивает:

- строгое исполнение законодательства и требований трудового договора;
- достойный уровень заработной платы, нормальные и безопасные условия труда;
- использование всех необходимых ресурсов для выполнения служебных обязанностей, соблюдение требований законодательства, внутренними документами и стандартами Банка;

- равные права и возможности в части развития навыков, умения, повышения деловой квалификации и самосовершенствования;
- использование труда работников с различным уровнем профессиональной подготовки на участках, где возможна наибольшая польза;
- различные формы морального, материального поощрения и стимулирования добросовестного труда.

4.3.11. В целях повышения уровня социального обеспечения работников Банк постоянно развивает систему корпоративных социальных программ, которая включает в себя, в том числе, страхование ответственности работодателя, обеспечение оздоровительного отдыха и занятий спортом, корпоративную пенсионную программу, материальные выплаты в связи с несчастными случаями, тяжелыми заболеваниями и важными жизненными обстоятельствами.

4.4. Взаимодействие с конкурентами

4.4.1. В отношениях с конкурентами Банк исходит из понимания того, что здоровая экономическая конкуренция способствует улучшению качества обслуживания клиентов, предлагаемых банковских продуктов и услуг. Банк уважает физические и интеллектуальные права на собственность конкурентов, избегаем применения незаконных методов воздействия на них.

4.4.2. Свои взаимоотношения с конкурентами Банк строит на принципах честности и взаимного уважения. Банк берет на себя обязательства обеспечивать безусловное использование антимонопольного законодательства Республики Узбекистан и честно конкурировать с другими профессиональными участниками рынка банковских и финансовых услуг, полностью, исключая использование недобросовестных и безнравственных методов в конкуренции во имя достижения технического прогресса для всеобщего блага.

4.4.3. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе Банк отдает предпочтение переговорам и поиску компромисса.

4.5. Взаимодействие со средствами массовой информации и участие в общественно-политической жизни

4.5.1. Для установления высокого уровня взаимодействия со средствами массовой информации в Банке функционирует специальное подразделение «Пресс-служба».

- 4.5.2. Банк зарекомендовал себя как информационно-открытый финансовый институт. Работники Пресс-службы Банка стараются сделать сотрудничество со средствами массовой информации максимально эффективным.
- 4.5.3. Банк доступен для общения со всеми средствами массовой информации с использованием различных форм общественных контактов, в вопросах допустимой к раскрытию информации о нем, его стратегии и миссии на рынке банковских услуг.
- 4.5.4. В этих целях Банк, на условиях взаимного уважения, соблюдения норм этики и морали, отстаивая свои интересы, выражает готовность проводить пресс-конференции, деловые встречи, «круглые столы», сотрудничать с периодическими печатными изданиями, телевидением, радио, а также использовать широкие возможности сети Интернет для свободного доступа всех заинтересованных лиц к раскрываемой информации.
- 4.5.5. В общественном режиме на веб-сайте Банка и на официальных страницах в социальных сетях Банк публикует информацию о своей деятельности, органах управления, годовые отчеты, аналитику, а также информацию о предлагаемых продуктах и услугах и используемых технологиях.
- 4.5.6. Банк следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношении со средствами массовой информации, обязуется не допускать распространения недостаточной информации, сокрытия или искажения фактов и своей рекламной деятельности или других мероприятиях в рамках коммуникационных связей. Все контакты работников со средствами массовой информации осуществляются непосредственно через специальное подразделение Банка.
- 4.5.7.

Работникам Банка при использовании социальных сетей следует придерживаться следующих правил:

1) ответственно подходить к клиентской информации. Разглашение соответствующих данных (обсуждение, передача третьим лицам) запрещено. К охраняемым сведениям также относится внутренняя информация о Банке и ее операциях;

2) указывая в профиле в качестве места работы Банк, работник должен быть готов к тому, что все его действия в социальных сетях могут оцениваться как действия официального представителя Банка и иметь соответствующие последствия. Это касается и других площадок (блогов, игровых ресурсов, сайтов знакомств и т.п.);

3) перед публикацией фотографий в социальных сетях работник Банка должен оценить их уместность. Фотографии, иллюстрирующие

пренебрежение к рабочему процессу, нарушающие так или иначе банковскую/коммерческую тайну, содержащие данные клиентов, публиковать нельзя. Также рекомендуется воздержаться от размещения в публичном доступе вызывающих, агрессивных, вульгарных фотографий;

4) запрещается открывать самостоятельно и администрировать сообщества, связанные с деятельностью Банка, а также сообщества работников Банка. Также просим воздерживаться от участия в дискуссиях и обсуждениях на неофициальных страницах, связанных с деятельностью Банка;

5) все обращения с просьбой комментария по вопросу, связанному с профессиональной деятельностью Банка, необходимо переадресовать работника Пресс-службы Банка. Самостоятельно комментировать от лица Банка и его работников вопросы для изданий, сайтов, страниц, сообществ не разрешается;

6) запрещается оставлять критические отзывы о коллегах и Банке, а также не обсуждать в негативном ключе конкурирующие организации в публичном доступе;

7) в случае оказания помощи в вопросе от клиента, необходимо это делать строго без уточнения его персональной информации даже в личных сообщениях;

8) в случае возникновения вопросов по работе в социальных сетях просим обращаться к работникам Пресс-службы Банка.

9) не размещать сведения, связанные с деятельностью банка, составляющие коммерческую и банковскую тайну, не использовать фотографии зданий и служебных помещений банка.

4.5.8. Банк придерживается принципа нейтралитета в отношении общественных движений, политических партий и объединений, концентрируя свою деятельность на интересах учредителя, вкладчиков и клиентов.

4.5.9. Тем не менее, Банк не ограничивает своих работников в их стремлении быть хорошо осведомленными избирателями, принимать участие в избирательных кампаниях и реализовать, таким образом, свое конституционное право в управлении делами общества и государства.

4.6. Конфликт интересов

4.6.1. Работники Банка не должны допускать ситуации, когда личная заинтересованность, предвзятость, другие люди оказывали бы влияние на объективность и профессионализм суждений и действий, когда личные интересы противоречат интересам клиентов Банка и при которых может возникнуть конфликт интересов. Работники не должны быть вовлечены

прямо или косвенно, через близких родственников, действующих от его или ее имени, в такого рода ситуации.

4.6.2. При появлении потенциальной возможности возникновения конфликта интересов, работник должен проинформировать об этом своего непосредственного Руководителя в целях получения необходимых консультаций относительно дальнейших своих действий.

4.6.3. В ситуации возникновения конфликта интересов, Банк, как правило, отдает приоритет интересам клиентов. Предотвращение конфликта интересов является одним из главных условий для обеспечения долгосрочных взаимовыгодных отношений с клиентом.

V. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ, ЛЕГАЛИЗАЦИИ ДОХОДОВ, ПОЛУЧЕННЫХ ПРЕСТУПНЫМ ПУТЕМ, ФИНАНСИРОВАНИЮ ТЕРРОРИЗМА И ФИНАНСИРОВАНИЮ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ОРУЖИЯ МАССОВОГО УНИЧТОЖЕНИЯ.

5.1 Наша общая цель – поддержание высокой деловой репутации Банка, поэтому каждый сотрудник Банка в своей каждодневной работе прилагает разумные усилия по предупреждению, выявлению, пресечению коррупционных правонарушений, устранению их последствий, а также причин и условий, способствующих коррупции.

5.2 Банк в своей деятельности придерживается принципа непринятия коррупции в любых формах и проявлениях и считает своим долгом содействовать повышению правового сознания и правовой культуры работников Банка, формированию в корпоративной среде нетерпимого отношения к коррупции.

5.3 Работникам Банка запрещено в любых обстоятельствах, в том числе, прямо или косвенно, лично или через посредничество третьих лиц предлагать, давать, обещать, просить и получать любую ценность в материальной или нематериальной форме, в том числе денежные средства, ценные бумаги и иное имущество, выгоды и услуги имущественного характера, полученные или переданные в связи с работой в Банке.

5.4 Банк неукоснительно соблюдает требования законодательства о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма, и финансированию распространения оружия массового уничтожения. Банк применяет всевозможные превентивные меры, чтобы иметь деловые отношения только

с надежными клиентами и контрагентами, которые занимаются законной деятельностью и получают доходы только из законных источников.

5.5 Каждый работник Банка должен строго придерживаться внутренних правил по противодействию легализации денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, и финансированию распространения оружия массового уничтожения, участвовать в выявлении операций, подлежащих обязательному контролю.

5.6 При проведении идентификации и предварительной проверки клиентов и партнеров, Банк стремится к пониманию специфики деятельности, источника происхождения и назначения денежных средств клиентов.

VI. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

6.1 Профессиональная этика – это система правил, предписывающих определенный тип отношений деловых людей с окружающими людьми, в частности с коллегами по работе, партнерами и клиентами, а также должностными лицами органов государственного управления и контроля.

6.2 **Профессиональная этика работника Банка включает:**

- признание равенства прав и возможностей всех участников бизнес-процессов, вовлеченных в сферу банковского дела;
- обслуживание клиентов точно, быстро и наиболее эффективным способом.
- выстраивание взаимоотношений, как в служебное время в официальной обстановке, так и в неформальных условиях, исходя из принципов уважения, равенства и партнерства;
- неукоснительное соблюдение правил обеспечения сохранности информации, относящейся к коммерческой, банковской тайне и конфиденциальным сведениям Банка;
- объективность, честность, исключение предвзятой недостоверной информации;
- поддержание собственной деловой и личной репутации.

6.3 **Работникам категорически запрещается:**

- использовать в своей речи жаргон и ненормативную лексику;
- отвлекаться на выполнение других дел, за исключением вопросов обслуживания других клиентов;

- обсуждать рабочие вопросы, не относящиеся к обслуживанию клиентов в их присутствии;
- пользоваться мобильным телефоном во время обслуживания клиентов;
- сообщать клиенту информацию служебного характера и личные сведения о работниках;

6.4 В случае возникновения у Клиента затруднений при проведении банковских операций, при оформлении документов, связанных с проведением банковских операций, работники Банка должны быть готовы прийти на помощь Клиенту в решении его проблемы.

6.5 Этика взаимоотношений с коллегами

6.5.1. Работники Банка должны быть приветливыми и радушными, поскольку это предрасполагает к доброжелательности и доверию.

6.5.2. Соблюдение принципа уважения личности в равной мере обязательно, как для руководства Банка, так и для остальных работников.

6.5.3. Всему персоналу Банка надлежит тщательно следить за своей речью, манерой общения с коллегами: диалог должен быть выстроен в вежливом тоне и вызывать исключительно положительные эмоции.

6.5.4. В этой связи всем без исключения работникам банка категорически запрещается:

- разговаривать на повышенных тонах, высказывать взаимные претензии, выяснять личные отношения, устраивать конфликтные ситуации;
- курить в служебных помещениях и употреблять спиртные напитки.

6.6 Этика обслуживания клиентов

6.6.1 Одним из своих принципов деятельности банка является внимательное отношение к клиентам, их потребностям и интересам. От отношения персонала Банка к клиентам зависит, какое мнение о Банке сложится у клиентской аудитории.

6.6.2 Доверие клиентов является наиболее ценным активом Банка, и ущерб, нанесенный неправильными действиями или поведением работника, может быть расценен как причинение вреда Банку.

6.6.3 При обслуживании Клиентов, работники обязаны:

- при встрече Клиента, с помощью доброжелательного приветствия, дать клиенту почувствовать, что Банк рад его видеть, и открыт для общения с ним;

- демонстрировать клиентам готовность оперативно откликнуться на их просьбы, а также, при необходимости, обеспечить Клиентам комфортное ожидание;
- разговаривать в вежливой и уважительной манере, каким бы ни было поведение клиента, грубость к нему со стороны работников Банка - недопустима;
- вести себя корректно, уважая чувства клиента, и ответно, не поддаваясь негативным эмоциям клиента, работники обязаны своим поведением демонстрировать спокойствие и уверенность;
- вежливо и корректно отклонять предложения клиентов о действиях, которые могут привести к нарушению законодательства и внутреннего распорядка банка.

6.7 Учет и отчетность

- 6.7.1 Полные, точные и достоверные данные, отражаемые в бухгалтерском учете и отчетности, являются ключевыми компонентами эффективной и прозрачной деятельности Банка, а также основными источниками для принятия стратегических и бизнес-решений.
- 6.7.2 Банк готовит отчетность в соответствии с требованиями национальных (в том числе отраслевых) и международных стандартов формирования регламентной и статистической отчетности.
- 6.7.3 Деловая документация Банка служит источником надежных и точных данных для отчетов перед руководством, государственными органами, клиентами и т.п.
- 6.7.4 Работнику, располагающему сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета, а также отчетности, в том числе о растратах денежных средств, неучтенном имуществе Банка, следует незамедлительно сообщать об этом своему непосредственному руководителю и в Службу внутреннего аудита.

6.8 Проведение праздничных и иных мероприятий

- 6.8.1 Одним из наиболее воспринимаемых и приветствуемых способов формирования корпоративной культуры и сплочения коллектива Банка является проведение праздничных и иных мероприятий накануне праздничных дней, установленных Трудовым кодексом Республики Узбекистан.

6.8.2 Празднование дня рождения работников Банка также рассматривается как один из элементов корпоративной культуры и способов морального стимулирования.

6.8.3 Чествование дня рождения работников может проводиться внутри структурных подразделений Банка, вручение подарков и сувениров - на усмотрение и пожелание работников.

6.9 Подарки и вознаграждения

6.9.1 При выполнении своих должностных полномочий в качестве представителя Банка, работник обязан действовать исключительно в интересах Банка. Это обязательство распространяется не только на действия, предусмотренные трудовым договором, но и на деловые контакты с клиентами, представителями государственных органов.

6.9.2 Работники Банка не вправе принимать от третьих лиц любые ценности в материальной или нематериальной форме за совершение каких-либо действий (бездействия), связанных с работой в Банке, а также совершать действия, влекущие коррупционный риск в соответствии с внутренними документами Банка

6.9.3 При этом, если другая сторона приняла более строгие правила, то работники Банка должны уважать эти правила.

6.9.4 Подарки и представительские расходы, предоставляемые от имени Банка, либо подарки, получаемые работниками Банка в связи с их должностными обязанностями от других лиц и организаций, должны соответствовать существующему деловому обороту и требованиям действующего законодательства Республики Узбекистан, и внутренним документам Банка.

6.10 Требования к форме одежды и внешнему виду работников банка

6.10.1 Внешний вид работника основа делового имиджа, несущего информацию об уровне культуры и стиле Банка:

- каждый работник Банка обязан соблюдать деловой стиль в одежде, соответствующий имиджу Банка;
- корпоративный стиль одежды дисциплинирует работников, способствует нацеленности на эффективную работу. Закономерно, что клиенты и партнеры воспринимают корпоративный стиль одежды, аккуратный внешний вид персонала как свидетельство финансовой стабильности, надежности и благополучия банка;

- установленный дресс-код Банк рассматривает как важный элемент корпоративной культуры;
- для работников банка, стандарты работы которых предполагают наличие униформы, ее ношение обязательно.

6.10.2 Внедряемый корпоративный и деловой внешний вид позитивно влияет на сплоченность команды и содействует конкурентному преимуществу на рынке банковских услуг.

6.10.3 Несоблюдение работником банка требуемого делового стиля в одежде является нарушением трудовой дисциплины.

6.11 Другие требования к работникам банка по поддержанию корпоративной культуры и профессиональной этики.

6.11.1 Работники обязаны:

- проявлять осмотрительность в формировании своего круга общения, тем самым, избегая связей, порочащих и компрометирующих репутацию работника банка;
- вести здоровый образ жизни и считать неприемлемым злоупотребление алкоголем, употребление наркотических средств, психотропных и токсичных веществ;
- по отношению к работникам других организаций и иным гражданам проявлять профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль и доброжелательный тон;
- бережно относиться к имуществу банка (мебель в служебных помещениях, оборудование, коммуникационные системы, средства связи, различные виды оргтехники и др.).

- 6.11.2 В рабочее время в Банке не принято заниматься личными делами, отвлекать от работы посторонними разговорами, вести неслужебные телефонные переговоры и использовать офисный интернет в неслужебных целях. При общении по телефону работникам следует придерживаться вежливого и делового стиля общения. Разговор по телефону следует начинать с представления и приветствия. Приветствие должно носить позитивный характер по отношению к собеседнику.
- 6.11.3 При наличии телефонного звонка работнику, отсутствующему на месте, его коллеги должны ответить на звонок.
- 6.11.4 В рабочее время запрещается использование интернета и других развлекательных мобильных приложений. Ограничения вводятся на использование наушников, а также общение по мобильному телефону в холлах и коридорах Банка, привлекающих внимание окружающих.
- 6.11.5 Работники обязаны соблюдать нормы субординации, в том числе при посещении руководителями или гостями рабочих мест, приветствовать вошедших стоя.
- 6.11.6 Помимо необходимости соблюдения требований документов, касающихся банковской и коммерческой тайны, работники Банка, при общении с людьми, ранее работавшими в банке, и уволенными, не имеют права передавать любую информацию, касающуюся деятельности банка и его работников.
- 6.11.7 Работники должны стараться рационально использовать канцелярские принадлежности, особенно бумагу, а также электроэнергию и воду.

VII. КОНСУЛЬТАЦИИ ПО ЭТИЧЕСКИМ ВОПРОСАМ

- 7.1 При возникновении вопросов, связанных с исполнением настоящего Кодекса, работникам рекомендуется действовать со всей ответственностью и обсуждать возникающие этические проблемы со своими непосредственными руководителями. Если по результатам обсуждения приемлемое решение не будет найдено, то о соответствующей проблеме работник может уведомить Департамент по работе с персоналом для получения разъяснений.
- 7.2 Все работники вправе консультироваться непосредственно с представителем Департамента по работе с персоналом, ответственным на вопросы этики. Указанным представителям следует давать рекомендации и принимать меры, соответствующие настоящему Кодексу

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 8.1** Настоящий Кодекс вступает в силу со дня его утверждения решением Правления Банка.
- 8.2** С даты вступления в силу настоящего Кодекса «Кодекс корпоративный этики Национального банка внешнеэкономической деятельности Республики Узбекистан», №542/17 от 11.01.2021 года утрачивает силу.
- 8.3** Контроль соблюдения работниками настоящего Кодекса осуществляется служебным письмом или запиской Департамента по работе с персоналом и соответствующими структурными подразделениями Банка в рамках, возложенных на них задач и функций.
- 8.4** При наличии правовых оснований, невыполнение требований, закрепленных в Кодексе, может повлечь за собой применение мер соответствующего воздействия в порядке, предусмотренном законодательством.
- 8.5** Настоящий Кодекс может быть изменен путем утверждения новой редакции с целью соответствия новым законодательным требованиям и этическим стандартам. Новая редакция Кодекса утверждается Правлением Банка, после предварительного обсуждения в подразделениях Банка.

«Утверждено»

*Мирсоатов А.К.
Председатель Правления
АО Узнацбанк*

*Приложение №1
К кодексу корпоративной этики
АО «Узнацбанк»*

ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА ДЛЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ КОМАНДИРОВОК

Цель правил:

Правила делового этикета для международных командировок разработаны для работников Банка, с целью исключить репутационные риски и повысить эффективность деловой коммуникации. Соблюдать правила обязан каждый работник Банка.

ЭТИКА

1.1. Разрешение на сопровождение

Работникам запрещается приглашать с собой в командировку членов семьи и других лиц, не имеющих отношения к служебной деятельности.

1.2. Участие в плановых мероприятиях

Сотрудники обязаны активно участвовать во всех запланированных мероприятиях, включая рабочие сессии, тренинги и деловые обеды, связанные с программой командировки. Пропускать мероприятия и встречи, запланированные программой поездки, категорически запрещено.

1.3. О запрете на участие в азартных играх

Работникам запрещено участвовать в азартных играх, в том числе посещать казино во время командировок, чтобы поддерживать высокий стандарт корпоративной ответственности.

1.4. О запрете на употребление алкоголя вне программы командировки

Во время командировок запрещается проявление нетрезвого поведения работников, что может нанести ущерб репутации Банка.

1.5. Информационная безопасность

Использование компьютеров и мобильных устройств должно соответствовать политике информационной безопасности Банка, включая защиту конфиденциальных данных и предотвращение утечек информации.

1.6. Культурные особенности

Работники должны проявлять уважение к культурным особенностям и традициям страны, в которой они находятся, избегая поведения, которое может быть воспринято как оскорбительное или неуважительное.

1.7. Этика в коммуникациях

Профессиональный и уважительный подход в коммуникации включает избежание негативных выражений, своевременный ответ на сообщения, соблюдение конфиденциальности и активное участие в профессиональных обсуждениях:

- Соблюдайте профессиональный и уважительный тон во всех формах коммуникации, включая электронные письма, сообщения и личные беседы.
- Избегайте использования оскорбительных, дискриминационных или неподходящих выражений.
- Отвечайте на коммуникации в разумные сроки и с уважением к часовым поясам и расписанию собеседников.
- Соблюдайте конфиденциальность информации в рамках деловых бесед и не передавайте конфиденциальные данные третьим лицам без соответствующего разрешения.
- Активно слушайте и учитывайте точку зрения коллег и партнеров, демонстрируя открытость к диалогу и сотрудничеству.

1.8. Пунктуальность

Все работники обязаны придерживаться установленного расписания во время командировок, быть пунктуальными во времени на встречах, мероприятиях и заседаниях. При незначительном опоздании на деловую встречу (даже, если оно составило 5-10 минут) следует принести извинения.

1.9. Уважение к местным законам

Работники обязаны соблюдать все местные законы, правила и традиции в стране, в которой проходит командировка.

1.10. Экологическая ответственность

Сотрудники должны стремиться к снижению негативного воздействия на окружающую среду, включая ограничение использования пластиковых материалов и поддержку устойчивых практик, направленных на экологическую ответственность.

1.11. Соблюдение антимонопольных законов

Работники должны соблюдать антимонопольные законы и конкурентные правила, избегая участия в недобросовестной конкуренции.

1.12. Управление расходами на командировку

Расходы, связанные с командировкой, осуществляются работниками в соответствии с требованиями, установленными в Положении о командировках. Работникам, отвечающим за организацию командировки, необходимо обеспечить рациональное использование корпоративных средств и ресурсов, включая бронирование размещения и транспорта, в соответствии с бюджетными ограничениями.

1.13. Обучение

Предварительно, планируя визит в другое государство, работнику, который занимается организационными вопросами поездки, следует поинтересоваться у представителя другой стороны, чего нельзя делать, а что, напротив, приветствуется. На основе полученной информации, необходимо предусмотреть заблаговременное проведение инструктажа перед командировкой для подготовки работников к особенностям местной культуры, законодательства и корпоративных стандартов принимающих международных компаний. Данный шаг поможет исключить возможные риски.

1.14. Ответственность о нарушениях

Работникам, заметившим нарушения данных Правил, следует по итогам поездки обратиться на горячую линию Службы Комплаенс Банка для проведения дальнейшего расследования.

1.15. Возмещение ущерба, причиненного в стране присутствия

Ущерб, причиненный чужому имуществу во время командировки, работник возмещает за счет личных средств.

I. ДРЕСС-КОД И ВНЕШНИЙ ВИД, В СООТВЕТСТВИИ С ДЕЛОВЫМ ЭТИКЕТОМ, ПРИНЯТЫМ В БИЗНЕС-СООБЩЕСТВЕ И СФЕРЕ МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

2.1. При подготовке к поездке работники информируются лицом, ответственным за организацию поездки, о дресс-коде, который требуется соблюдать во время рабочих обязанностей во время поездки. Информация о дресс-коде предоставляется заранее, для возможности соответствующей подготовки.

При планируемых встречах высокой значимости (встречи с высшим руководством международных партнеров, деловые переговоры и презентации на высшем уровне, престижные бизнес-мероприятия и прочие) требуют представления работников и Банка в строгом и профессиональном образе: дресс-код Business Best.

На традиционных офисных мероприятиях, профессиональных деловых встречах и презентациях, рекомендуется дресс-код Business Traditional.

При менее формальных международных мероприятиях с небольшим количеством участников (деловые встречи по развитию бизнеса, бизнес-ланчи, офисные переговоры, семинары и тренинги и прочее) в международных деловых поездках используются популярные среди современных деловых сред стили Corporate Casual или Business Casual, сочетающие элементы профессионализма с умеренной неформальностью, позволяющей чувствовать себя комфортно в различных ситуациях и культурных контекстах. При этом, джинсы, спортивная одежда категорически запрещены. При неформальных встречах рекомендуется использовать следующие виды обуви: лоферы, монки, броги, слиперы. Носки - обязательный элемент к данным видам обуви.

2.2. Дресс-код и внешний вид для мужчин во время формальных встреч

2.2.1. Дресс-код для важных встреч - Business Best:

- Классический однобортный или двубортный костюм-двойка черного или темно-синего цвета (допустима едва заметная полоска).
- Кипенно-белая сорочка с французским манжетом (под запонки).
- Галстук бордовых оттенков (допустим едва заметный «горошек»).
- Носки черного цвета.
- Туфли классические («Оксфорды» или «Дерби») черного цвета.
- Запонки из драгоценных металлов без инкрустации.
- Ремень кожаный черный.
- Сумка / портфель кожаный черного цвета, вмещающий в себя формат листов А4, держащий форму.

- Допустим нагрудный платок (ткань платка и ткань галстука не должны копировать друг друга; цвет может быть один, но фактура должна отличаться или наоборот).

2.2.2. Дресс-код для встреч, не имеющих высокой значимости - Business Traditional

- Классический однобортный или двубортный костюм (двойка или тройка) черных, серых или синих оттенков (допустима не слишком яркая полоска).
- Сорочка белая или пастельных оттенков (голубая, серая, бледно-розовая, оливковая) с обычным манжетом на пуговицах.
- Галстук серых, синих, бордовых, бежевых оттенков (допустимы геометрические рисунки).
- Носки черного цвета.
- Туфли классические («Оксфорды» или «Дерби») черного цвета.
- Ремень кожаный черный.
- Сумка / портфель кожаный черного цвета, вмещающий в себя формат листов А4, держащий форму.
- Допустим нагрудный платок (ткань платка и ткань галстука не должны копировать друг друга; цвет может быть один, но фактура должна отличаться или наоборот).

2.2.3. Важные параметры внешнего вида в деловой среде

Нижняя пуговица однобортного пиджака всегда расстегнута. Двубортный пиджак застегивается на все пуговицы. Во время официальной части встреч, пиджаки должны быть застегнуты. Носки высокие. В случае, если мужчина принимает позу «нога на ногу», полоска голы ноги недопустима. Верхняя пуговица сорочки может быть расстегнута только, если нет галстука. Если галстук надет верно, пуговица сорочки застегнута. Длина галстука опускается чуть ниже нижней линии пряжки ремня (1-5 мм).

2.3. Дресс-код и внешний вид для женщин во время формальных встреч

2.3.1. Дресс-код для важных встреч - Business Best

- Костюм с юбкой черного, серого, синего цвета. В жаркую погоду допустим бежевый цвет.
- Кипенно-белая блуза.
- Колготки или чулки бежевого цвета, плотностью не более 20 дэн.
- Туфли-лодочки черного цвета, либо под цвет костюма.
- Ювелирные украшения минималистичные.

- Макияж естественный. Маникюр - цвет лака бледных, нюдовых оттенков.
- Сумка кожаная нейтрального цвета, вмещающая в себя формат листов А4, держащая форму.

2.3.2. Дресс-код для встреч, не имеющих высокой значимости - Business Traditional

- Костюм с юбкой или брюками. Допустимые цвета: синий, серый, бежевый, зеленый, розовый.
- Блуза разных цветов.
- Колготки или чулки бежевого или черного цвета, плотностью не более 20 дэн.
- Туфли нейтральных цветов.
- Минималистичные украшения. Макияж естественный, допустима красная помада. Маникюр - цвет лака от белесого до бордо.
- Сумка кожаная нейтрального цвета, вмещающая в себя формат листов А4, держащая форму.

2.3.3. Важные параметры внешнего вида в деловой среде

- Длина юбки не выше 5-7 см от колен.
- Декольте запрещено.
- Высота каблука от 3 до 7 см. Кружевные и прозрачные ткани запрещены.
- Парфюм едва слышный.

3. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

3.1. Этикет приветствий

Приветствие включает в себя сами слова приветствия, рукопожатие, представление, обмен визитными картами.

3.2. Варианты приветствия

Приветствовать кого-либо в деловой среде следует словами:
Добрый день / доброе утро / добрый вечер. Здравствуйте.

Запрещенные приветствия:

Здрасьте. Доброго времени суток. Приветствую.

3.2.1. Рукопожатие

Рукопожатие инициирует вышестоящее лицо по должности.

Во время командировки следует помнить, что первым руку для рукопожатия протягивает глава принимающей стороны.

3.2.2. Представление

Первым представляется глава принимающей стороны, затем представляется глава приехавшей стороны.

Когда встреча происходит в здании аэропорта / у трапа самолета / на вокзале, то делегации рассаживаются по автомобилям. Все места в автотранспорте делятся на почётные и менее почётные.

По диагонали от водителя место № 1 - самое почётное (глава приехавшей стороны). Слева от места № 1 - место № 2 (глава встречающей делегации).

Рядом с водителем - место № 3 (как правило для переводчика, но не только).

Первым садится и выходит пассажир № 1.

3.3. Этикет переговоров

3.3.1. Поведение на переговорах

В переговорную комнату первым **заходит** глава приехавшей стороны, за ним второй по значимости человек, потом третий и т.д. После этого команда встает напротив встречающей делегации в описанном выше порядке: в центре глава, справа от него второй по значимости человек, слева третий по значимости и т.д. Порядок рукопожатий и представления аналогичен описанному выше. После представления вручаются визитные карты. После обмена приветствиями, глава принимающей стороны приглашает всех за стол переговоров. В случае, если гости приехали на переговоры сразу же после аэропорта / вокзала, то сначала хозяева инициируют Small Talk (примеры вопросов для беседы: «как долетели?», «были ли уже в нашем городе?», «успели ли что-то уже посмотреть в городе?» и т.п.). В случае, если гости приехали из отеля, этикет разрешает сразу же переходить к делам. Садясь за стол переговоров, сумки следует ставить на пол.

Мобильные телефоны и другие гаджеты не следует класть на стол, если только не было иной договоренности.

Мобильные телефоны необходимо перевести в беззвучный режим, чтобы ничто не отвлекало от рабочего процесса. Шептать на ухо рядом сидящему запрещено. Если необходимо сообщить информацию скрыто, пишем сообщение на листе бумаги и передаем адресату.

3.4. Этикет визитных карт

3.4.1. Правила вручения визитных карт

Представителям России, европейских стран, США, Великобритании, Индии визитную карту следует вручать правой рукой, а представителям мусульманских стран, Китая, Японии визитную карту вручать нужно обеими руками. Принимаем визитную карту правой рукой. Принимая визитную карту, обязательно следует посмотреть на неё, затем следует держать в руке. Складывать пополам визитные карты запрещено.

После того, как делегации сели за стол, этикет разрешает разложить визитные карты перед собой в том порядке, в каком расположены перед вами участники другой стороны.

В завершении переговоров команды встают, пожимают друг другу руки (инициирует рукопожатие глава принимающей стороны), затем участники благодарят друг друга за встречу, после чего глава принимающей стороны провожает приехавшую делегацию до выхода из офиса (не путать с переговорной комнатой).

3.5. Этикет телефонных звонков

3.5.1. Исходящие звонки

По рабочим вопросам звонить возможно только в рабочее время. Заканчивает разговор тот, кто позвонил, либо вышестоящий по рангу.

Деловой звонок необходимо завершить до 5 минут. Поэтому прежде, чем звонить, составьте список вопросов. Вопрос «Вам удобно говорить?» - обязателен.

Право перейти в мессенджеры принадлежит вышестоящему. Если он этого не делает, продолжаем переписываться посредством SMS.

3.5.2. Входящие звонки

Работник обязан перезвонить в этот же день, если кто-то звонил, но Вы не смогли ответить. По правилам этикета, звонящий не должен набирать нам повторно в течение суток.

Если требуется просить кого-то «подождать» на линии, то необходимо обозначить время как можно конкретнее (желательно не более 10 секунд), или предложить созвониться позднее.

3.6. Этикет подарков

Подарки, предназначенные для представителей других компаний или индивидуальных контрагентов, должны быть умеренными, не вызывая впечатление коррупционных или неэтичных действий.

Сотрудники обязаны соблюдать местные и международные законы и правила, касающиеся дарения подарков и внешних вниманий.

Подарки, принимаемые или предоставляемые, не должны создавать впечатление влияния на деловые решения или превышать нормы корпоративной этики.

Подарки, принимаемые от контрагентов или деловых партнеров, должны быть немедленно сообщены и утверждены соответствующим уровнем управления, согласно установленным процедурам комплаенс.

Запрещено предоставление подарков в форме денежных средств или иных форм, которые могут восприниматься как взятки или неприемлемые формы воздействия.

Нарушение правил в области подарков может повлечь за собой серьезные последствия, включая дисциплинарные меры и потерю доверия со стороны контрагентов.

Подарки участникам переговоров преподносятся по завершении переговоров. Согласно этикету, при первой встрече подарки в обязательном порядке дарят хозяева, а не гости (гостям дарить подарки принимающей стороне не запрещено, но и не является обязательством на первой встрече). Поэтому нужно обязательно преподнести что-либо прибывшему зарубежному представителю в знак того, что его рассматривают как почётного клиента и рассчитывают на длительные отношения. При последующих встречах обмен подарками становится обязательным.

3.6.1. Варианты безошибочных подарков

Красиво оформленные сладости, книги в хорошем переплете, предметы столового серебра, живопись, предметы фарфора (чайные и кофейные ложки, ситечко и т.п.), канцелярские принадлежности хорошего качества (шариковые ручки, ежедневники премиум-сегмента). Этикет разрешает преподносить то, что другая сторона хотела бы получить, если это известно и возможно сделать такой подарок.

Помимо стандартных безупречных подарков, которые допускает деловой этикет, допускается дарение национальной одежды и головных уборов. Этот жест позволяет укрепить культурное понимание и уважение национальным традициям и обычаям, что можем способствовать развитию партнерских отношений и укреплению связей между компаниями.

3.6.2. Запрещенные подарки

Денежные средства, подарочные сертификаты, парфюм, косметические средства, предметы одежды, драгоценности, часы и т.д.

