

УТВЕРЖДЕН
решением Правления
ПАО АКБ «Связь-Банк»
Протокол № 45
от «24» мая 2017 г.

Подписано электронно
Д.А. Ноздрачев

**Кодекс
этики и служебного поведения работников
ПАО АКБ «Связь-Банк»**

город Москва
2017

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Основные принципы служебного поведения.....	4
3. Правила служебного поведения	5
4. Правила деловой коммуникации и взаимодействия.....	6
5. Ответственность за нарушение положений Кодекса.....	11
6. Заключительные положения	11

1. Общие положения

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников ПАО АКБ «Связь-Банк» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой совокупность общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться Работники.

1.3. Целью Кодекса является обобщение этических норм и установление единых правил поведения Работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности. Кодекс призван повысить эффективность выполнения Работниками своих должностных обязанностей.

1.4. Кодекс служит основой для формирования клиентоориентированных взаимоотношений Работников, основанных на нормах морали, нравственности, формирования в общественном сознании уважительного отношения к осуществляемой Работниками деятельности.

1.5. Каждому Работнику надлежит принять все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса.

1.6. В тексте Кодекса использованы следующие термины:

• **Банк** – Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики; публичное акционерное общество (сокращенное наименование – ПАО АКБ «Связь-Банк»).

• **ВКС** – видеоконференцсвязь.

• **Головной банк** – совокупность подразделений Банка, расположенных по месту государственной регистрации Банка (г. Москва).

• **Клиент** – физическое лицо, обратившееся в Банк для совершения кредитных, депозитных, расчетных, валютных и других банковских операций, а также за консультацией по банковским услугам/продуктам/операциям или представитель юридического лица, с которым Работник ведет переговоры о сотрудничестве или заключении сделки.

• **Клиентоориентированность** – это ориентация в своей деятельности на интересы Клиента, Работника, его потребности, а также поиск взаимовыгодного и эффективного решения, удовлетворяющего запрос.

• **Конфликт интересов** – противоречие между имущественными и иными интересами Банка и (или) его Работников и (или) Клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Банка и (или) его Клиентов. В том числе под Конфликтом интересов понимается ситуация, когда личная заинтересованность лица, замещающего должность в Банке, замещение которой предусматривает обязанность принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов, влияет или может повлиять на надлежащее, объективное и беспристрастное исполнение им должностных (служебных) обязанностей (осуществление полномочий). Список таких должностей утверждается в рамках федерального законодательства, в том числе Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

• **Коррупция** – злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами. Коррупцией также является совершение вышеперечисленных деяний от имени или в интересах юридического лица.

• **ОС** – обратная связь.

- **Партнеры** – работники организаций, предоставляющих услуги для обеспечения работы Банка (поставщики, подрядчики).

- **Проактивность** – позиция, при которой Работник берет на себя ответственность за свою деятельность, фиксируя внимание и усилия не на внешних обстоятельствах, мешающих в достижении цели, а на поиске решений. Как правило, эта позиция сопровождается проявлением инициативы и энергичным поведением, что является внешним проявлением проактивности.

- **Работник** – работник ПАО АКБ «Связь-Банк».

- **Субординация** – система деловых взаимоотношений между работниками на разных ступенях иерархии. Соблюдение субординации, как правило, подразумевает передачу распоряжений вниз на одну ступень и по такой же схеме направление запросов к руководству.

- **Филиал Банка (или Филиал)** – обособленное подразделение Банка, расположенное вне места нахождения Банка, зарегистрированное в установленном порядке в Банке России в качестве филиала Банка и осуществляющее от имени Банка все или часть банковских операций, предусмотренных лицензией Банка России, выданной Банку. Термин «Филиал» применяется и к операционным офисам Банка, образованным в связи с изменением статуса филиалов Банка.

2. Основные принципы служебного поведения

2.1. Основные принципы служебного поведения Работников являются основой их поведения при исполнении обязанностей по занимаемой в Банке должности.

2.2. Работники призваны:

- исполнять должностные обязанности ответственно, добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

- соблюдать беспристрастность, исключая возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

- соблюдать правила делового поведения;

- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами, должностными лицами, коллегами и подчиненными;

- проявлять терпимость и уважение к законным обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;

- не вести в качестве представителей Банка политическую, религиозную и иную деятельность, не связанную с исполнением должностных обязанностей;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнения в добросовестном исполнении Работниками должностных обязанностей, избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Работников или Банка в целом;

- не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность Банка, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций (контрагентов, клиентов, прочее), должностных лиц, граждан и Работников при решении вопросов личного характера;

- исключить публичные высказывания, включая высказывания в СМИ, суждения, оценки деятельности Банка, его руководителей и работников, в том числе с использованием социальных сетей и форумов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, если это не входит в их должностные обязанности;

- уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Банка, а также адресовать поступающие запросы от СМИ для подготовки достоверной информации в Пресс-службу Банка согласно установленному в Банке порядку;

- постоянно стремиться к обеспечению эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в их сфере ответственности.

2.3. Работники обязаны:

- соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, внутренние нормативные документы Банка;
- противодействовать проявлениям Коррупции и принимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соответствующими внутренними нормативными документами Банка;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Банка меры по предотвращению и урегулированию Конфликта интересов;
- принимать соответствующие меры по обеспечению конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность и/или которая стала им известна в связи с исполнением должностных обязанностей.

2.4. Работники, наделенные организационно–распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам (Президент-Председатель Правления; Первые заместители Председателя Правления, Заместители Председателя Правления, члены Правления Банка, главный бухгалтер, руководители самостоятельных (структурных) подразделений, управляющие Филиалами и т.п.) должны быть образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Банке благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата, не допускать по отношению к Работникам необоснованных претензий, а также грубости и бестактности.

2.5. Работники, наделенные организационно–распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должны принимать меры к минимизации риска совершения подчиненными Работниками коррупционных правонарушений, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности, справедливости.

3. Правила служебного поведения

3.1. В служебном поведении Работникам следует воздерживаться:

- от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических предпочтений или религиозной принадлежности;
- от грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомερных, незаслуженных обвинений;
- от угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

3.2. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Работникам необходимо занимать проактивную позицию при реализации рисков, направляя внутренние ресурсы на поиски решений.

3.3. Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с Клиентами, коллегами и гражданами. Придерживаться в общении с коллегами принципа субординации – взаимодействовать с вышестоящим руководством через непосредственного руководителя, если руководителем и/или внутренними нормативными документами Банка не оговорено иное.

3.4. Работникам рекомендовано придерживаться этики взаимодействия с другими подразделениями и отделами: распоряжения, просьбы, задачи Работникам другого подразделения ставить через их непосредственного руководителя, либо в рамках проектной деятельности внутри рабочих групп, если нормативными документами не оговорено иное.

3.5. При общении с клиентами Работники обязаны уважать личность и интересы Клиента, стремиться выявить его истинные потребности, быть честными и пунктуальными при выполнении обязательств. Работники обязаны оказывать услуги одинаково высокого качества всем Клиентам и

во всех регионах присутствия Банка. Правила деловой коммуникации и взаимодействия Работников в основных рабочих ситуациях приведены в разделе 4 Кодекса.

3.6. Рабочее место работника Банка должно быть удобно и разумно организовано. Документы и деловые бумаги в отсутствие работника должны быть убраны в специально отведенные места (ящики стола, тумбы, шкафы, сейфы), в целях исключения несанкционированного доступа к информации. На рабочем месте не рекомендуется принимать пищу, оставлять верхнюю одежду и сменную обувь. Для работников, осуществляющих обслуживание клиентов, прием пищи на рабочем месте категорически запрещен. Переоборудование рабочих мест и перемещение оргтехники должно быть согласовано с непосредственным руководителем. В конце рабочего дня работнику следует привести свое рабочее место в порядок с учетом требований по охране труда, информационной и пожарной безопасности.

3.7. Работникам запрещается использовать информационные ресурсы Банка в личных и развлекательных целях. Использование ресурсов сети Интернет должно осуществляться работниками в соответствии с установленными в Банке правилами.

3.8. Внешний вид Работников при исполнении ими должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважительному отношению клиентов и граждан к Банку и соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность и аккуратность. Стандарты внешнего вида отдельных категорий работников (например, непосредственно обслуживающих клиентов) утверждаются внутренними нормативными документами Банка.

3.9. Работникам рекомендовано заниматься самообразованием и обучаться в рамках развивающих программ Банка.

3.10. Допускается, что Работники могут обмениваться с партнерами фирменной рекламной продукцией, сувенирами по случаю праздников, в том числе в одностороннем порядке. При этом запрещено принимать в качестве подарка деньги, изделия из драгоценных металлов и камней, ценные бумаги, оплату собственных услуг организации-дарителя, оплаченные услуги третьих организаций (туристические путевки, экскурсии и т.п.). Работникам не рекомендуется преподносить своему руководителю/подчиненному индивидуальных подарков, допускаются коллективные подарки по значимым поводам (день рождения, свадьба, рождение ребенка и пр.). Получение Работниками любых подарков в ходе или после принятия делового решения не допустимо.

4. Правила деловой коммуникации и взаимодействия

4.1. Деловое общение по стационарному телефону

При деловом общении по телефону ключевую роль играют сохранение и передача информации Работникам. Особенностью данного вида коммуникации является отсутствие визуального контакта с собеседником, в связи с чем особое значение приобретают интонация и смысловая конкретика сказанного, на что рекомендуется обратить особое внимание.

Работникам необходимо:

- проверять по возвращении к своему рабочему месту пропущенные номера, если телефон работника снабжен функцией «Пропущенные звонки», а также перезванивать по возможности сразу, но не позднее следующего рабочего дня с момента пропущенного вызова;
- переключить телефон на режим «Hold», если во время телефонного разговора необходима дополнительная консультация коллег;
- установить переадресацию звонков со стационарного телефона на мобильный, если это предусмотрено режимами настройки телефона во время длительного отсутствия на рабочем месте в течение рабочего дня;

- переадресовать звонящего, если вызов поступил не по адресу. Недопустимо прерывать собеседника словами: «Я не занимаюсь этим вопросом». Необходимо проинформировать звонящего, кто занимается этим вопросом и/или предоставить контакты. Допустимо перевести звонок на телефон, соответствующий запросу, если имеется такая возможность;

- перезвонить в оговоренный срок, если собеседнику это было обещано. Если дозвониться не удалось, необходимо написать письмо (при наличии адреса электронной почты).

Работникам запрещено:

- допускать в течение рабочего дня (включая обеденное время) одновременное отсутствие всех Работников подразделения, если в помещении работают двое и более человек: необходимо, чтобы на рабочем месте оставался Работник(и), готовый(е) ответить на телефонный вызов отсутствующего Работника и впоследствии передать ему полученную информацию. Данное правило распространяется на все подразделения Банка;

- игнорировать звонок, поступивший на свой телефон. Если в момент звонка нет возможности ответить, то записать телефон звонившего и перезвонить при первой возможности;

- игнорировать звонок, поступивший на телефон отсутствующего работника: допустимо перевести звонок на свой телефон, используя комбинацию кнопок «*11»;

- использовать служебный телефон, в том числе мобильный, для бесед личного характера, так как это затрудняет доступ других Работников и Клиентов к получению необходимой им информации.

Работникам рекомендовано:

- отвечать не позднее третьего сигнала телефона, чтобы не заставлять звонящего ждать;

- подняв трубку, поздороваться, при необходимости назвать имя, наименование подразделения и должность;

- вести телефонный разговор в спокойном вежливом тоне, по интонации – доброжелательно и позитивно;

- следить за тем, чтобы вас было хорошо слышно. В случае плохой слышимости необходимо, не повышая голос самому, попросить звонящего говорить громче, и уточнить при этом, насколько хорошо он слышит вас. В случае недостаточной слышимости тон разговора должен оставаться сдержанным – следует относиться к собеседнику доброжелательно и заинтересованно, избегать проявления в разговоре раздражения и отрицательных эмоций;

- уточнить у собеседника имя, должность и цель звонка, если собеседник не представился, сохранять доброжелательную интонацию и вежливость, например, «Представьтесь, пожалуйста, как Вас зовут и по какому вопросу Вы звоните»;

- выслушать звонящего. Если он обращается с жалобой, задать уточняющие вопросы и предложить решение или предоставить контакты того Работника, который может решить проблему. Следует избегать фраз: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», и т.д., – это отрицательно сказывается на репутации Банка и не помогает в решении проблемы звонящего.

4.2. Деловое общение по мобильному телефону

Мобильные телефоны являются оперативным средством связи Работников, необходимым для решения вопросов и (или) передачи деловой информации вне рабочего места, оснащенного стационарным телефоном. В связи с высокой частотой использования мобильных телефонов существуют правила их использования.

Работникам необходимо:

- держать включенным служебный мобильный телефон (с оплачиваемыми Банком услугами связи) в течение всего рабочего дня;

- установить беззвучный режим во время совещаний, переговоров, заседаний;

- перезвонить на пропущенный номер в максимально короткие сроки, но не позднее следующего рабочего дня от времени, когда звонок был пропущен.

Работникам запрещено:

- использовать в качестве телефонного звонка (личного и служебного) мелодии, ассоциирующиеся с криминальной тематикой и нелитературными выражениями.

Работникам Банка рекомендовано:

- настроить громкость звонка любого мобильного телефона на рабочем месте таким образом, чтобы он не мешал работе окружающих;
- минимизировать исходящие звонки по личным вопросам с любого мобильного телефона;
- отправить (по возможности) сообщение на пропущенный во время совещания номер, информирующее о невозможности подойти к телефону и о порядке дальнейшего взаимодействия, например, «Я на совещании, перезвоню в течение часа».

4.3. Правила коммуникации при проведении видеоконференций (ВКС)

ВКС являются неотъемлемым средством оперативной связи с территориально удаленными от Головного банка Работниками. Особенностью данного вида коммуникации являются: отсутствие контакта глаз, а также различных нюансов невербального проявления, не позволяющих уверенно оценить реакции собеседника. Дополнительной особенностью является стрессовая реакция, если собеседник ранее не принимал участие в подобных мероприятиях.

Работникам необходимо:

- в начале мероприятия инициатору совещания представить участников друг другу, озвучить цели, задачи, обозначить время проведения мероприятия и его план.

Работникам рекомендовано:

- задавать уточняющие вопросы собеседнику, что позволит прояснить, насколько понятна ему информация;
- уточнить, как собеседник понял задачу и как планирует действовать в случае, если посредством ВКС ему ставятся конкретные задачи;
- обращаться к собеседнику по имени как можно чаще, что компенсирует отсутствие контакта глаз при общении по ВКС;
- использовать визуальные материалы (слайды, диаграммы и пр.) для простоты восприятия устной информации, комментируя их и задавая уточняющие вопросы на понимание информации собеседником. Допустимо предложить собеседнику задать вопросы, если они имеются. Эти действия компенсируют ситуации возможного искажения (недопонимания) информации собеседником.

4.4. Проведение очных совещаний (собраний, заседаний и прочих массовых обсуждений)

Данный формат коммуникации подразумевает обсуждение какого-либо вопроса и принятие совместного решения (на протяжении всей встречи или по отдельным ее эпизодам). Особенностью очных совещаний является необходимость договориться по решению вопроса всем участникам мероприятия.

Работникам необходимо:

- подготовить копии по числу участников совещания, если используются визуальные печатные материалы для обсуждения;
- инициатору совещания (или руководителю) в начале встречи озвучить тему и цели, необходимость достигнуть цели (договориться), если она обозначена.

Работникам запрещено:

- принимать решения, которые находятся вне зоны компетенции участников совещания и полномочий, определенных должностными инструкциями;
- в процессе обсуждения отклоняться от темы. В случае если это произошло, инициатору (или руководителю) необходимо напомнить всем участникам цели данного мероприятия, чтобы совещание последовательно шаг за шагом приближалось к решению поставленной задачи и проходило конструктивно.

Работникам рекомендовано:

- решить до проведения совещания вопросы, которые требуют согласования с другими работниками (подчиненными, Партнерами и пр.);
- определить, кто будет вести протокол совещания и подготовить бланки. Это позволит фиксировать разногласия и договоренности при решении важных (ключевых) вопросов, а также в ситуациях, когда имеют место дискуссии или спорные моменты, конфликты;

- подготовить флипчарт и маркеры, если предполагается, что тема вызовет активное обсуждение: визуальное структурирование информации позволит закрепить внимание участников на конструктивных предложениях;

- при возникновении спорной ситуации, отстаивании участниками разных точек зрения инициатору (или руководителю) сфокусировать внимание участников на цели совещания и необходимость выработать общий подход (вернуть совещание в конструктивное русло);

- инициатору (руководителю) фиксировать точки соприкосновения в мнениях, особенно при возникновении разногласий. В более сложных ситуациях рекомендуется визуально зафиксировать (например, на флипчарте) предлагаемые решения, обозначив их сильные и слабые стороны, для достижения единого понимания и общего результата;

- перенести проведение совещания на другие даты, если обсуждение перестало быть конструктивным и управляемым. В этом случае по завершении совещания необходимо подробно заполнить протокол, зафиксировать все разногласия и разослать участникам. В протоколе следует указать темы, которые вызвали дискуссии, аргументы каждого из участников, число голосов (если имело место голосование). При назначении нового совещания следует указать в приглашении скорректированные (с учетом имеющихся разногласий) цели;

- зафиксировать в протоколе достигнутые договоренности между участниками, поставленные задачи с указанием их сути, сроков выполнения и исполнителей, если в процессе совещания были выработаны совместные решения, предполагающие дальнейшие действия. Это значительно минимизирует ситуации искажения информации по договоренностям и исполнителям в случае их назначения;

- для повышения эффективности коммуникации каждому участнику обсуждения занять открытую и проактивную позицию по отношению к другим участникам процесса и к себе лично: слушать и слышать других работников, не перебивая и не обесценивая их мнения, избегать поиска оправданий, фокусироваться на поиске возможных решений;

- воздерживаться от того, чтобы перебивать или говорить одновременно с выступающим. Если у участника появляются конкретные замечания в ответ на слова собеседника или несогласие со сказанным, следует зафиксировать на бумаге ключевые слова, по которым вы хотите продолжить обсуждение и, дождавшись завершения монолога, озвучить свои аргументы;

- каждому участнику в случае личного несогласия с сутью сообщения другого участника процесса зафиксировать свое внимание на анализе озвученного предложения, его сильных и слабых сторонах.

4.5. Общение посредством электронной коммуникации (Lotus Notes, CompanyMedia)

Общение посредством электронной переписки имеет свои особенности. При отсутствии интонации, эмоций и живого общения смысл написанного может быть воспринят иначе, чем планировалось. Отсутствие знаков препинания и опечатки могут поменять смысл. Другой особенностью является задержка ответа во времени, в связи с чем информация может потеряться или стать неактуальной. Деловые письма должны носить характер максимально содержательный, минимально эмоциональный и, по возможности, содержать сроки/даты, необходимые по контексту.

Работникам необходимо:

- предоставить ответ на каждое электронное сообщение Работника или Клиента, требующее его. Это правило распространяется на системы Lotus Notes, CompanyMedia. Игнорирование сообщения демонстрирует неуважение и пренебрежение к другому Работнику или Клиенту;

- отвечать всем участникам переписки, если письмо содержит обсуждение какого-либо вопроса. Исключение составляют информационные рассылки и ситуации, когда необходимо прояснить частный вопрос с отдельным участником из группы адресатов.

Работникам запрещено:

- использовать знаки препинания, демонстрирующие высокий эмоциональный посыл: многочисленное дублирование, сочетание с восклицательным знаком. Например, «???», «?!», «!!»;

- считать отправленное деловое письмо выполненной задачей. Если ответа не последовало или полученный ответ не содержит необходимой информации, рекомендуется продолжить переписку или поменять средство связи;

- отправлять письма без указания в конце письма данных отправителя (Ф.И.О, должность, телефон).

Работникам рекомендовано:

- проверить (перечитать) написанное перед отправлением на предмет того, может ли информация трактоваться иначе, особенно если это письма, в которых обсуждается решение важных / ключевых вопросов;

- придерживаться правила: «Одно письмо – одна тема». Если это невозможно, то рекомендуется нумеровать вопросы (смысловые части) в тексте письма и излагать их максимально конкретно для простоты восприятия собеседника. При ответе на такие письма рекомендуется отвечать также по номерам или последовательно под каждым пунктом. Подобная структурность в переписке позволяет решать вопросы максимально конструктивно и не потерять информацию;

- благодарить собеседника за полученную информацию или работу. Сокращения («Спсб», «Пжл») нежелательны, так как демонстрируют пренебрежение;

- в настройках писем заполнить шаблон подписи: ФИО, должность, структурное подразделение, наименование Банка.

4.6. Правила предоставления обратной связи (ОС)

Данный формат коммуникации является одним из наиболее эффективных инструментов управления и межличностного общения, позволяющим своевременно донести информацию, корректирующую или одобряющую поведение человека. Особенностью предоставления обратной связи является важность обеспечения корректности и правильности формулировки, которая может как мотивировать, так и демотивировать человека или нарушить сложившиеся взаимоотношения. Дополнительной особенностью является то, что Работник может оказаться в различных ситуациях: когда необходимо предоставить ОС или выслушать ее.

Работникам необходимо:

- предоставлять ОС не только в ситуациях неприемлемого поведения, но и для одобрения конструктивного;

- формулировать ОС максимально предметно, делая ссылки на конкретную(ые) ситуацию(и), данные, цифры, факты;

- соблюдать принцип своевременности: ОС предоставляется по возможности сразу или в максимально короткие сроки после события. Если это по каким-либо причинам невозможно, то необходимо обозначить другому работнику/коллеге, что вы планируете обсудить данное событие позже и дать по нему свои комментарии;

- формулировать ОС максимально корректно: начать с положительных качеств собеседника, далее обсудить тему, которая вызвала потребность в ОС и закончить также позитивной для собеседника информацией;

- предоставлять ОС с позитивной интонацией, без высокомерия. Истинная цель – донести информацию о необходимом изменении поведения.

Работникам запрещено:

- включать в одну ОС разные вопросы, по которым имеется недовольство, особенно если они произошли в отдаленном прошлом;

- предоставлять ОС в форме упрёка, принуждения или манипуляции.

Работникам рекомендовано:

- уточнить, как понял информацию собеседник и как планирует действовать в дальнейшем;

- предоставлять корректирующую ОС индивидуально;

- при получении ОС воспринимать ее как возможность профессионального и личного роста. Необходима открытость информации, так как понимание своих точек роста способствует развитию;

- не вступать в спор, поблагодарить за предоставленную ОС.

5. Ответственность за нарушение положений Кодекса

5.1. В случае несоблюдения положений Кодекса Работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Несоблюдение Работниками положений Кодекса может являться основанием для применения дисциплинарных взысканий.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Кодекс вступает в силу со дня его утверждения Правлением Банка и действует до его отмены Правлением Банка.

6.2. Изменения в Кодекс утверждаются Правлением Банка.

6.3. После вступления в действие Кодекса руководители самостоятельных (структурных) подразделений/Филиалов обязаны ознакомить с ним Работников своего подразделения. Департамент персонала обеспечивает ознакомление с данным Кодексом всех принимаемых на работу новых Работников.

6.4. Разработчиком и ответственным за актуализацию документа подразделением является Служба внутреннего контроля. Ответственным за актуализацию Раздела 4 «Правила деловой коммуникации и взаимодействия Работников в основных рабочих ситуациях» является Департамент персонала.

6.5. В случае если при изменении действующего законодательства Российской Федерации, внесении изменений в нормативные акты Банка России и других органов, а также нормативные документы Банка отдельные пункты Кодекса вступают в противоречие с ними, то эти пункты утрачивают свою юридическую силу. До момента внесения изменений в Кодекс Работники руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и иных органов, а также нормативными документами Банка. Факт прекращения действия одного или нескольких пунктов не влияет на действие Кодекса в целом.

6.6. Кодекс подлежит размещению на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.