

**УТВЕРЖДЕНО**

Решением Правления  
КБ «РМБ» ООО

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНЫХ СТАНДАРТОВ  
КБ «РМБ» ООО**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящий кодекс призван способствовать повышению качества работы, усилению эффективности, конкурентоспособности и развитию деятельности Банка.

Настоящий Кодекс вводится с целью внедрения единых стандартов поведения персонала, общения с партнерами, клиентами и коллегами, а также рационального использования рабочего времени, укрепления трудовой дисциплины и установления системы поощрения и взысканий.

Правила, представленные в настоящем Кодексе, обязательны для выполнения всеми сотрудниками Банка.

Каждый сотрудник несет ответственность за строгое соблюдение указанных правил.

Каждый руководитель несет ответственность за строгое соблюдение правил подчиненными ему сотрудниками.

Вопросы, связанные с применением Кодекса, решаются администрацией Банка в пределах предоставленных ей прав.

Права и обязанности администрации, а также права и обязанности сотрудников регулируются законодательными актами Российской Федерации, приказами распоряжениями и инструкциями Банка, должностной инструкцией сотрудника и трудовым договором.

## **II. ПРАВИЛА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ СОТРУДНИКОВ С СОВЕТОМ БАНКА**

Настоящие правила призваны учитывать интересы всех участников Банка, независимо от размера принадлежащей им доли в Уставном капитале. Соблюдения сотрудниками настоящих правил способствует укреплению рыночных позиций Банка и увеличению его прибыли.

Каждый сотрудник обязан проявлять должное уважение к Членам Совета Банка, в том числе в беседе с коллегами по работе, друзьями и т. д.

Сотрудники Банка обязаны обеспечить возможность получения всеми членами Совета Банка полную и достоверную информацию, в т.ч. о финансовом положении, результатах деятельности Банка, об управлении Банком, а также о существенных фактах, затрагивающих финансово-хозяйственную деятельность Банка.

Сотрудники Банка обязаны приложить максимум усилий, чтобы исключить возможность введения в заблуждение участников Банка относительно финансового положения Банка.

## **III. ПРАВИЛА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПАРТНЕРАМИ И КЛИЕНТАМИ**

### **Общие положения**

В общении с партнерами и клиентами сотрудник Банка должен проявлять вежливость, уважение, терпимость и предупредительность. Дружелюбие и любезность помогают составить благоприятное впечатление о Банке. Важнейшим элементом общения является умение вести диалог. Необходимо всегда помнить азбучную истину, что слова «спасибо» и «пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу во взаимоотношениях.

Не рекомендуется употреблять таких выражений, как: «Я не знаю», «Я за это не отвечаю», «Мы не можем этого сделать», «Вы должны», поскольку, указанные ответы неизбежно подрывают доверие к Банку. В затруднительных ситуациях рекомендуется извиниться перед собеседником и получить консультацию у других сотрудников.

При ведении бизнеса необходимо выполнять профессионально и добросовестно все договоренности, достигнутые с клиентами и партнерами, уважая

их интересы. При этом конфликт интересов клиента и Банка должен устраняться путем компромисса. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, клиенту либо партнеру должны быть принесены извинения и представлены условия и срок рассмотрения вопроса.

Работая с клиентами, сотрудник Банка обязан оперативно разрешить все возникающие сложные ситуации. В случаях, когда желание клиента не согласуется с требованиями инструкций и сотрудник не может самостоятельно принять решение, он должен связаться с непосредственным руководителем и с его помощью оперативно решить вопрос.

Если вопрос находится вне компетенции непосредственного руководителя, то оно должно приниматься вышестоящим руководителем.

По любому запросу решение должно быть принято и обязательно доведено до клиента в сроки, указанные в данном Кодексе, если иные сроки не определены специализированными инструкциями и положениями Банка. Ответственным за соблюдение данных сроков является сотрудник, который принял запрос клиента.

### Обслуживание

Качественное обслуживание – важный и трудоемкий процесс, требующий усилий со стороны всех сотрудников Банка. Унификация данного процесса обеспечивается и поддерживается следующими правилами:

Первостепенное значение для создания делового имиджа Банка имеют чистота и порядок помещений. Очень важно, чтобы регулярно убиралось крыльцо, фасад и территория вокруг помещения Банка, а также поддерживалась чистота в помещениях Банка (были вымыты полы, окна, двери и не было грязи и пыли на офисной мебели).

В операционном зале Банка должно быть исправно оборудование для размещения рекламы (экраны, подставки, стенды и т.д.), а также находилась информация для клиентов по:

- вкладам;
- кредитованию;
- пластиковым картам;
- денежным переводам,
- последний публикуемый баланс Банка за предшествующий период;
- тарифы.

Одним из показателей эффективной работы с клиентами является доступность услуг, поэтому сотрудники Банка обязаны быстро обслуживать клиентов. Также в Банке должны быть:

бланки и документы, заполняемые клиентами для получения услуг, с образцами их заполнения;

доступная для клиентов «Книга жалоб и предложений»

При общении с клиентами сотрудники Банка должны придерживаться следующих правил:

- встречать клиента, посетившего Банк (зрительный контакт (не более 3 сек.), улыбка);

- приветствовать клиента перед началом обслуживания: «Добрый (утро, день, вечер)» и прощаться с ним после завершения обслуживания: «Всего доброго. Приходите еще»;

- демонстрировать клиенту готовность оказать услугу: «Чем могу помочь? Чем могу быть полезен? Я к Вашим услугам»;

- использовать вежливую форму обращения во время обслуживания клиентов: «Будьте любезны... . Если Вас не затруднит... . Будьте добры»;

- извиниться, если во время работы необходимо повернуться спиной к клиенту;

- не держать руки в карманах, не облакачиваться на стойки и мебель (в момент оказания услуги);

- извиняться перед клиентом, если необходимо отвлечь своих коллег от процесса обслуживания;

- давать справки клиентам о продаваемых продуктах (выяснить причину обращения, показать удобство и выгодность услуги для клиента, рассказать о стоимости услуги);

- не допускать грубости при обслуживании клиентов (игнорирование вопросов клиента или односложные ответы на них, разговоры с клиентом на повышенных тонах и др.);

- предлагать клиентам приобрести дополнительные или сопутствующие банковские продукты (услуги, товары): «Воспользуйтесь нашим новым продуктом/услугой»

Запрещается жевать и разговаривать на личные темы с другими сотрудниками во время обслуживания клиентов.

Сотрудники Банка обязаны предоставлять клиентам документы, подтверждающие проведение любой банковской операции после ее завершения, а также документы, подтверждающие завершение промежуточного этапа совершения банковской операции, в случаях предусмотренных специализированными инструкциями и положениями Банка.

### Переговоры.

В общении с партнерами и с клиентами, очень важно владеть и придерживаться основных приемов ведения деловых переговоров, так как они являются началом взаимовыгодных отношений, способствующих созданию положительного делового имиджа и достижению корпоративных целей Банка.

Сотрудник Банка должен приступать к ведению переговоров, заранее подготовившись:

- решить организованные вопросы (место и время встречи);

- наметить круг вопросов, которые планирует обсудить;

- подготовить документы, которые собирается представить в процессе беседы;

- сформулировать вопросы, которые необходимо задать;

- в ходе беседы выявить области взаимных интересов;

- сформулировать возможные варианты решения по обсуждаемым вопросам.

Во время ведения деловых переговоров сотрудник Банка должен соблюдать следующие основные правила:

- стремиться создать атмосферу открытости и объективности;

- не стремиться излишне рекламировать свое предложение;

- не извиняться за то, что обращается к партнеру с просьбой;

- брать на себя ответственность, не сваливать вину на других или на обстоятельства;

- уметь контролировать себя, когда в ходе общения накапливается раздражение и нетерпимость;

- избегать грубости, бестактности, высокомерия

- не «загонять собеседника в угол»

- избегать недооценки интеллекта партнера (оппонента)

На окончательном этапе переговоров необходимо спланировать и согласовать конкретные действия, направленные на реализацию подготовленного решения.

### Телефонные переговоры

Правильно и корректно говорить по телефону так же важно, как вести переговоры. На внешний телефонный звонок сотрудник должен отвечать быстро, внятно и приветливо, произнося названия Банка, например «Русский Международный Банк», добрый день». Уместно это делать после первого либо второго звонка телефона, а не после четвертого, пятого и т.д. По скорости реакции на звонок клиент либо партнер будет судить о степени заинтересованности

сотрудника. При общении по телефону очень важно соблюдать культуру речи. Правильная речь – это сочетание верного тона, артикуляции, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо предлагать помощь любому, нуждающемуся в ней. Заканчивать разговор рекомендуется фразой «Всего хорошего», «Всего доброго».

При отсутствии сотрудника на рабочем месте на адресованный ему телефонный звонок должен ответить один из его коллег, находящийся в помещении. Необходимо уточнить вопрос и постараться на него ответить. О сути разговора необходимо проинформировать сотрудника, которому звонили.

Если звонит телефон в то время, когда сотрудник говорит по другому телефону, он должен снять трубку, сообщить что занят, и выяснить у второго собеседника будет ли он ждать окончания первого разговора или удобнее будет перезвонить ему через некоторое время.

#### Деловая переписка

Стиль деловой переписки подчиняется некоторым общим правилам и определяется условностями. Любой деловой документ, отправляемый от имени Банка, должен содержать несколько обязательных позиций:

- документ печатается на фирменном бланке Банка, и в нем не допускаются исправления и подчистки;

- в верхнем правом углу документа указываются официальная должность, фамилия, инициалы адресата в дательном падеже;

- обращение – деловое письмо начинается, как правило, с обращения к адресату по имени, отчеству с добавлением слова «Уважаемый/ая....»;

- комплимент – выражение вежливости, которым заканчивается письмо, например, «С уважением и надеждой на дальнейшее сотрудничество....», «С пожеланием успехов...»

- подпись – фамилия лица, уполномоченного поставить свою подпись, обычно печатается в конце документа (при этом указываются сначала инициалы, а затем фамилия, напр.: П. П. Петров);

- дата – указывается день, месяц, год подписания делового письма;

- исполнитель – исполнитель письма, его телефон, факс, адрес электронной почты и т.д.

- адрес – на конверте указывается фамилия, должность и адрес;

При подготовке документа необходимо соблюдать следующие нормы:

- недопустимы любые неточности, искажение фактов, их преувеличение или преуменьшение;

- если документ содержит малоприятную для адресата информацию, формулы вежливости должны быть особенно подчеркнуты, и выражать надежду на дальнейшее сотрудничество;

- нельзя ущемлять достоинство адресата, проявлять некорректность, неуважительность.

При получении деловых писем, запросов, заявлений, жалоб от партнеров и клиентов необходимо ответить на них в кратчайшие сроки. Максимальное время для подготовки ответа на вопрос, находящийся в компетенции руководителя самостоятельного подразделения – 3 дня, в компетенции исполнительного органа Банка – 10 дней, в компетенции учредительного органа – от 15 до 30 дней.

#### **IV. НОРМЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ.**

Правила поведения на рабочем месте.

Банк обеспечивает каждого сотрудника необходимыми условиями для выполнения его функциональных обязанностей, оплату труда в соответствии со специальностью и квалификацией, предоставляет социальные льготы,

предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и нормативными документами Банка.

В то же время Банк требует от сотрудника производительного и качественного труда, бережного отношения к имуществу Банка, материальным и иным ценностям.

Запрещается использование телефонов Банка для ведения личных разговоров и решения личных проблем. Исключением является использование служебного телефона для решения внезапно возникшей проблемы связанной с жизнью и здоровьем близких. Запрещается использование телефонов Банка в личных интересах для ведения междугородних и международных разговоров.

Запрещается использование в личных целях компьютера (в т.ч. для игр); принтера; ксерокса; факса.

Запрещается принимать пищу на рабочих местах. Исключение составляют напитки (сок, чай, кофе, вода) приготовленные в специально отведенных для этого местах. Питание сотрудников на территории Банка должно осуществляться в столовых или кухнях. Если таковые в офисе отсутствуют, то руководитель, отвечающий за офис, должен определить специальное помещение (место), в котором сотрудники могут принимать пищу. Помещение (место) должно быть обособленным и закрытым для посторонних посетителей.

Запрещается рукоприкладство и аморальное поведение сотрудников, как на работе, так и в присутственных местах.

Недопустимо появление сотрудника на работе и в присутственных местах в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Запрещается:

- ношение оружия, за исключением сотрудников наличие оружия у которых связано с выполнением должностных обязанностей.

- выносить с места работы имущество, материалы, документы и т. д., принадлежащие Банку, без получения соответствующего разрешения;

- приносить на работу посторонние предметы или товары;

- вывешивать объявления вне отведенных для этого мест без соответствующего разрешения;

- читать художественную литературу в рабочее время;

- курить в рабочее время, за исключением обеденного перерыва, в помещениях Банка (кроме переговорных комнат и специально отведенных для курения мест).

Сотрудники Банка обязаны:

- соблюдать требования по технике безопасности и производственной санитарии, предусмотренные действующими законами и иными нормативными актами, действующими в Банке – их нарушение влечет за собой применение дисциплинарных мер взыскания;

- использовать все средства индивидуальной или коллективной защиты от неблагоприятного воздействия факторов производственной среды и потенциальных производственных рисков;

- содержать свое рабочее место в порядке: на рабочем месте не должно быть предметов, не связанных с производственной деятельностью (например, личных вещей); документы, канцелярские принадлежности и т.д. должны быть аккуратно сложены и т.д.;

- содержать в исправном состоянии выделенную ему для выполнения должностных обязанностей оргтехнику и другое оборудование, о любой неполадке немедленно сообщить непосредственному руководителю и в специализированную службу; запрещается ремонт оборудования собственными силами;

- сообщить своему руководителю о любой ситуации, которая, по его мнению, создает угрозу жизни или здоровью; руководитель не может требовать от сотрудника возобновления работы, если такая опасность продолжает сохраняться; о любом ущербе здоровью сотрудника незамедлительно сообщается руководителю Банка

При выполнении своих должностных обязанностей все сотрудники Банка должны принимать участие в выявлении операций клиентов (физических лиц, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц), подлежащих обязательному контролю в соответствии с Федеральным законом № 115 – ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем».

Основными принципами взаимоотношений между сотрудниками во время работы являются взаимоуважение, проявление внимания друг к другу и взаимопомощь. Необходимо помнить, что такие «мелочи» как приветствие, улыбка и позитивное отношение к коллегам во многом помогает в работе и способствует достижению целей банка и как следствие повышение лояльности сотрудников к Банку в целом.

Работа службы охраны имеет первостепенное значение как для безопасности сотрудников и клиентов Банка, так и для создания первого положительного впечатления о Банке. В связи с этим сотрудники охраны обязаны:

постоянно находится на посту и контролировать пропуск посетителей в Банк;  
приветствовать посетителей при входе: «Здравствуйте, Добрый день» и прощаться с ними при выходе из Банка.

Все сотрудники Банка обязаны проходить обучение, инструктаж, проверку знаний правил, норм и инструкций по охране труда и технике безопасности в порядке и в сроки, установленные для определенных видов работ и профессий.

Культура внешнего вида.

Внешний вид сотрудника имеет первостепенное значение, как для создания положительного делового имиджа Банка, так и самого сотрудника.

Основными слагаемыми внешней привлекательности сотрудника являются:

- культура одежды;
- прическа;
- макияж (для женщин)

Определяя характер одежды, необходимо руководствоваться основными принципами: официальность, сдержанность, аккуратность, консерватизм, свежесть и чистота.

#### ДЛЯ МУЖЧИН

Вид одежды – строгий деловой костюм темных тонов (летом допустимо светлых тонов), сорочка предпочтительно светлая, галстук. Допустим комбинированный костюм: (например, темный пиджак – светлые брюки), костюм в полоску или мелкую клетку неярких расцветок. Необходимо придерживаться единства стилей элементов одежды.

Галстук. Цвет и рисунок галстука должен гармонировать с цветом сорочки и делового костюма.

Обувь. С костюмами следует надевать полуботинки или ботинки черного или темно-коричневого цветов. В летнее время к светлому костюму можно надевать светлую обувь. Обувь должна быть чистой в любой ситуации.

Прическа – аккуратная стрижка.

#### ДЛЯ ЖЕНЩИН

Костюм деловой женщины должен быть консервативен. Основу деловой одежды женщины составляют костюм с юбкой или брюками, а также платье-костюм. Блузка как элемент костюма должна соответствовать деловому стилю. Отдается предпочтение светлым тонам.

Исключить очень короткие юбки, декольтированные платья и блузки, шорты, джинсовую и спортивную одежду.

Обязательное условие (и в летний период) – однотонные чулки или колготы, гармонирующие с костюмом.

Во всем ансамбле одежды лучше иметь не более 3-х цветов, два из которых подчеркивают доминирующий или контрастируют с ним. Яркие расцветки нежелательны.

Обувь. Модель туфель должна соответствовать деловому стилю костюма. Недопустима спортивная обувь. В зимний период необходима сменная обувь.

Прическа - выбирается с учетом фигуры или типа лица, для деловой женщины это – стрижка или аккуратно уложенные, собранные волосы.

Макияж – сдержанный. Использование косметики не броских цветов. Запах духов не должен быть резким и сильным.

Маникюр – ухоженные руки, если лак – неяркого цвета.

Главное в культуре внешнего облика – чувство меры, вкус и целесообразность.

## **V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Настоящий Кодекс передается каждому сотруднику и хранится у каждого руководителя подразделения Банка.

При приеме на работу сотрудник знакомится с Кодексом в отделе по работе с персоналом (во время оформления документов).