**К О Д Е К С**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ БАНКИРА**

Настоящий Кодекс принят в целях укрепления делового сотрудничества и создания условий для добросовестной конкуренции в банковском сообществе Республики Узбекистан.

Кодекс определяет основные нормы этического поведения, которым должны следовать все сотрудники банков.

Выполнение требований, предъявляемых к деловой и профессиональной этике при оказании услуг клиентам, в том числе субъектам малого бизнеса и частного предпринимательства банками и другими организациями, их должностными лицами и сотрудниками, служит дополнительной гарантией, свидетельством и залогом их профессионализма и надёжности, соответствия их деятельности законодательству Республики Узбекистан, а также общепринятым морально-этическим нормам.

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

*Свою профессиональную деятельность банки Республики Узбекистан осуществляют на принципах:*

* неукоснительного соблюдения Конституции Республики Узбекистан, законодательства Республики Узбекистан, профессиональной этики, морально-этических норм и традиций;
* понимания своего гражданского и профессионального долга перед обществом и государством, полного и своевременного исполнения требований государственных органов, основанных на нормах действующего законодательства;
* уважения прав и законных интересов клиентов банков, в том числе субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства, вовлеченных в сферу банковского бизнеса;
* укрепления межбанковского сотрудничества и взаимодействия, в защите прав и законных интересов коммерческих банков банковского сообщества;
* соблюдения взятых на себя обязательств и обеспечения оказания качественных услуг на высоком уровне; учёта и ограничения степени рисков при проведении операций;
* честной конкуренции, активного противодействия недобросовестным участникам банковской деятельности; активного участия в противодействии легализации доходов, полученных преступным путём, и другими противоправными действиями;
* установления и развития международных профессиональных связей на основе взаимоуважения, взаимопонимания и взаимопомощи; корпоративного управления, а также внутреннего и взаимного контроля над добросовестным оказанием банковских услуг;
* полноты ответственности за качество и результаты своей трудовой деятельности.

**II. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА БАНКА ПЕРЕД СВОИМИ АКЦИОНЕРАМИ**

*Банки перед своими акционерами обязаны соблюдать следующее:*

* обеспечивать реальное участие акционеров в управлении деятельностью банка, прежде всего - в принятии ключевых решений, на основе принципов корпоративного управления;
* не допускать какого-либо ущемления прав и законных интересов акционеров;
* добиваться максимальной прозрачности в работе органов управления банком, создавать условия для постоянного и своевременного информирования акционеров о деятельности банка.

**III. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО МЕЖБАНКОВСКОМУ СОТРУДНИЧЕСТВУ**

*При своих взаимоотношениях банки обязаны соблюдать следующее:*

* строить отношения на доверии и уважении;
* строго соблюдать принятые на себя договорные и другие обязательства, вытекающие из деловых партнерских отношений;
* соблюдать высокие этические стандарты поведения в отношениях с конкурентами, при этом иметь в виду, что политикой банка является привлечение внимания к качеству и конкурентоспособности своих услуг и персонала, а не критика своих конкурентов;
* в случае возникновения разногласий и споров, отдавать приоритет переговорам и поиску компромисса; строго соблюдать принципы честной конкуренции, не предпринимать мер, нарушающих законодательство при привлечении новых клиентов.

**IV. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИЯХ С КЛИЕНТАМИ**

*При отношениях с клиентами банки обязаны соблюдать следующее:*

* строить отношения с клиентами на основе взаимного доверия посредством заключения договоров. При этом сотрудникам банка следует проявлять доброжелательность и внимательность к клиентам;
* использовать единую, общепринятую терминологию и строить свои взаимоотношения на основе порядочности и делового партнерства;
* обеспечивать соответствие предоставляемых банковских услуг и продуктов действующему законодательству Республики Узбекистан и предъявляемым техническим требованиям;
* предоставлять необходимую полную информацию об оказываемых услугах и банковских продуктах, предлагать помощь в решении вопросов, вызывающих затруднения у клиентов;
* своевременно и всесторонне рассматривать обращения клиентов; строго соблюдать требования настоящего Кодекса; принимать меры по недопущению сотрудниками банка совершения действий, противоречащих настоящему Кодексу.

**V. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА БАНКА ПЕРЕД СОТРУДНИКАМИ**

*Банки в отношениях со своими сотрудниками обязаны:*

* исключать всякие проявления дискриминации при приёме сотрудников на работу, оплате их труда и продвижении по службе;
* принимать меры по рациональной организации и созданию условий труда, способствующих профессиональному росту сотрудника, укреплению его здоровья и социального благополучия;
* оказывать необходимую юридическую и административную поддержку своему персоналу;
* повышать личную заинтересованность сотрудников в благополучном состоянии дел в банке, стимулировать их творческий потенциал и инициативность; обеспечивать сотрудников, соответствующей формой одежды, предусмотренной утвержденными стандартами (приложение);
* уважать право сотрудников на участие в общественной деятельности.

**VI. КОРПОРАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ**

*Сотрудники банковской системы:*

* выступают носителями корпоративной культуры;
* ценят свой коллектив и труд, воспитывают в себе чувство долга и ответственности за общее дело;
* уважают правила корпоративного поведения и принятые совместные решения, участвуют в коллективной работе, стремятся к коллегиальности, деловому партнерству, эффективному сотрудничеству;
* поддерживают доброжелательные деловые отношения с коллегами;
* не допускают действий, которые могут нанести вред авторитету банка и деловому имиджу его сотрудника;
* хранят лучшие традиции банковской системы, поддерживают и передают профессиональный опыт, навыки, а также нравственные ценности новому поколению банковских сотрудников.

**VII. СЛУЖЕБНАЯ ЭТИКА**

*Сотрудники банковской системы:*

* глубоко понимают роль и место, которые отводятся банковской системе в социально-экономическом развитии страны;
* твёрдо стоят на защите государственных и корпоративных интересов;
* строго соблюдают законодательство, а также принципы банковской деятельности;
* обладают высокой самодисциплиной и умением владеть собой в различных ситуациях, в своих решениях, действиях и поступках опираются на высокие моральные и нравственные критерии;
* хранят банковскую и коммерческую тайну, препятствуют распространению информации, которая может причинить ущерб банку или его клиентам;
* не используют своё служебное положение для извлечения личной выгоды или удовлетворения неправомерных интересов других лиц;
* не допускают совершения противоправных и аморальных действий с использованием служебного положения и своим личным поведением подают пример честности, порядочности и неподкупности.

**VIII. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

*Сотрудники банковской системы:*

* постоянно следят за внешними формами проявления своей деловой культуры и ориентируются на строгий стиль, позитивный настрой, обходительные манеры и правила хорошего тона;
* во взаимоотношениях и совместной работе с коллегами проявляют корректность и доброжелательность, в служебных отношениях соблюдают субординацию;
* по отношению к сотрудникам других организаций и иным гражданам проявляют профессионализм и взвешенность, поддерживая при этом деловой стиль и доброжелательный тон;
* на официальных встречах строго придерживаются регламента;
* ценят своё и чужое время. Ясно, четко и лаконично выражают своё мнение в устной или письменной форме;
* выглядят по-деловому и опрятно, соответствуя своим внешним видом стандартам формы одежды и внешнего вида, утверждённых для сотрудников коммерческих банков, согласно приложению к данному Кодексу.

**IX. ВНЕСЛУЖЕБНАЯ ЭТИКА**

*Сотрудники банковской системы:*

* как в рабочее, так и в свободное время способствуют своим поведением формированию у граждан уважения к своей профессии, доверия к банковской системе и поддержанию её высокого авторитета;
* проявляют осмотрительность в формировании своего круга общения, тем самым, избегая связей, порочащих и компрометирующих репутацию сотрудника банка;
* ведут здоровый образ жизни и считают неприемлемым злоупотребление алкоголем, употребление наркотических средств, психотропных и токсичных веществ.

**X. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКОВ**

За несоблюдение положений настоящего Кодекса Общему собранию Ассоциации банков Узбекистана может быть рекомендовано, рассмотреть вопрос об исключении виновного банка из числа участников Ассоциации.

Установление оснований для привлечения банков к ответственности за нарушение положений настоящего Кодекса и наложение на них ответственности возлагается на Совет Ассоциации банков Узбекистана.

**XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ БАНКА**

К работникам банковской системы за несоблюдение положений настоящего Кодекса могут применяться меры административного воздействия, со стороны руководства и коллектива банка. Система контроля над соблюдением положений настоящего Кодекса и степень ответственности сотрудников определяется каждым банком самостоятельно.

**Т Р Е Б О В А Н И Я
предъявляемые к деловой и профессиональной этике сотрудников банков при оказании услуг клиентам, в том числе субъектам малого бизнеса и частного предпринимательства**

Оказание услуг в соответствии с принятыми международными нормами и правилами культуры обслуживания, а также действующим законодательством, регулирующим банковскую деятельность.

Соблюдение требований Кодекса профессиональной банковской этики.

Соблюдение требований, предъявляемых к культуре обслуживания, этике общения, форме одежды и внешнему виду банковских сотрудников.

Обеспечение оказания качественных услуг на высоком уровне субъектам малого бизнеса и частного предпринимательства.

Недопущение случаев бюрократизма и волокиты при оказании услуг.

Осуществление деятельности на честной, бескорыстной и справедливой основе.

Проявление внимательности и доброжелательности в отношениях с клиентами.

**Соблюдение данных требований является обязательным для всех банков Республики Узбекистан и их сотрудников.**