

Совместное белорусско-российское
открытое акционерное общество
«Белгазпромбанк»
(ОАО «Белгазпромбанк»)

УТВЕРЖДЕНО
Протокол совета директоров
31.10.2023 №10___

Управление по работе
с персоналом

г. Минск

Кодекс корпоративной этики
ОАО «Белгазпромбанк»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Кодекс разработан в целях реализации требований:
Положения о совете директоров Совместного белорусско-российского открытого акционерного общества «Белгазпромбанк» (далее – Положение о совете директоров ОАО «Белгазпромбанк»);
законодательства Республики Беларусь
и определяет корпоративные ценности ОАО «Белгазпромбанк» (далее – Банк), а также основанные на них и принятые в Банке ключевые этические нормы и правила делового поведения.
2. При разработке настоящего Кодекса учтены общепринятые нормы корпоративной и деловой этики, а также лучшие практики корпоративного управления.
3. Настоящий Кодекс распространяется на всех работников Банка. Положения настоящего Кодекса распространяются на членов совета директоров Банка с учетом положений пункта 9.5 статьи 9 Положения о совете директоров ОАО «Белгазпромбанк».
4. Настоящий Кодекс в части, не противоречащей существу имеющихся обязательств, имеет рекомендательный характер для физических лиц, работающих по гражданско-правовым договорам, заключенным с Банком, а также для подрядчиков и консультантов, являющихся агентами, исполняющими поручения, либо представляющими Банк перед третьими лицами, если их действия осуществляются от имени Банка.
5. В случае если отдельные положения настоящего Кодекса войдут в противоречие с действующим законодательством, применяются положения действующего законодательства.
6. Каждый работник Банка:
руководствуется положениями настоящего Кодекса и правилами поведения, имеющими отношение к его работе;
при возникновении вопросов по правилам поведения обращается за разъяснениями к своему непосредственному руководителю или в Комиссию по корпоративной этике (далее – Комиссия);
своевременно уведомляет в соответствии с порядком, определенным настоящим Кодексом, обо всех случаях обращения к нему каких-либо лиц в

целях склонения к совершению действий, ведущих к нарушению настоящего Кодекса;

соблюдает иные правила поведения, а также ограничения, указанные в настоящем Кодексе.

7. Председатель правления, его заместители, члены правления, управляющий директор, исполнительный директор, операционный директор, главный бухгалтер Банка:

подписывают письменное обязательство о соблюдении положений настоящего Кодекса (приложение 1);

выступают личным примером этичного поведения;

проводят разъяснительную работу с подчиненными работниками с целью реализации положений настоящего Кодекса, а также предотвращения нарушения изложенных в нем правил поведения;

при оценке, поощрении и продвижении работников учитывают приверженность работников правилам поведения, установленным настоящим Кодексом.

8. Соблюдение положений настоящего Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка – системы ценностей, убеждений, норм и правил профессионального поведения, поддерживаемых всеми работниками Банка.

9. Работники Банка проходят специальный курс обучения по вопросам соблюдения Кодекса с итоговой проверкой знаний в формате тестирования не реже одного раза в три года.

ГЛАВА 2

МИССИЯ И КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ

10. Миссия Банка – содействие формированию и развитию среднего класса в Республике Беларусь путем предоставления клиентоориентированных высокотехнологичных банковских продуктов и услуг.

11. Банк рассматривает удовлетворение потребностей клиентов – как юридических, так и физических лиц – в качестве основной цели своей деятельности.

12. Работники Банка реализуют миссию через предоставление каждому клиенту полного комплекса самых современных банковских продуктов и услуг при постоянном внедрении новейших достижений в области информационных технологий, совершенствовании бизнес-процессов и повышении уровня сервиса.

13. Банк стремится занять ведущие позиции на рынке банковских услуг в Республике Беларусь и представить широкий спектр банковских услуг клиентам на всей территории Республики Беларусь.

14. Банк понимает ценность позитивного отношения со стороны клиентов и постоянно работает над формированием положительной деловой репутации, а также организует мероприятия по ее поддержанию на высоком уровне.

15. Банк постоянно совершенствует систему мотивации и непрерывно повышает квалификацию работников, поскольку квалифицированные кадры

составляют основу долгосрочного успеха.

16. Цели создания, виды и принципы деятельности Банка определяются в соответствии с Уставом Банка, иными локальными правовыми актами Банка (далее – ЛПА) и действующим законодательством.

17. Корпоративными ценностями Банка являются:

17.1. законность

Банк осуществляет свою деятельность в рамках строгого соответствия действующему законодательству и международным нормам;

17.2. проактивность

Банк осуществляет мониторинг развития организаций из отраслей, в поддержке которых Банк заинтересован, и активно предлагает им свои услуги, Банк стремится быть на шаг впереди потребностей своих клиентов;

17.3. открытость

Банку важна обратная связь от клиентов, контрагентов и партнеров, Банк учитывает ее в своем развитии и открыт к диалогу. Банк быстро адаптируется к меняющимся условиям внешней среды;

17.4. ответственность

Банк вносит вклад в развитие общества, среды и благополучие людей, несет ответственность за добросовестную работу перед своими акционерами, работниками, клиентами и обществом. Банк всегда выполняет принятые на себя обязательства.

17.5. участие и внимание к людям

Банк ищет различные варианты решений возникающих вопросов, обсуждая возможности выбора с заинтересованными сторонами, стремится находить решение, подходящее для всех заинтересованных сторон. Банку важно создавать атмосферу взаимного уважения, доверия и партнерства внутри коллектива и при взаимодействии с клиентами. Для Банка важен каждый человек.

ГЛАВА 3 ВЗАИМООТНОШЕНИЯ БАНКА И РАБОТНИКОВ, ОХРАНА ТРУДА

18. Отношения между работниками и Банком строятся на основе доверия и взаимопонимания.

19. Банк обеспечивает прозрачность и открытость в управлении персоналом, постоянно совершенствует методы управления, обеспечивая работникам благоприятные условия труда, возможность для повышения квалификации и реализации своего потенциала. При этом Банк соблюдает конфиденциальность в отношении персональных данных своих работников.

20. Система вознаграждения за результаты труда направлена на привлечение, повышение мотивации и удержание работников, квалификация и результаты труда которых обеспечивают реализацию стратегических планов Банка.

21. Коэффициенты соотношения средней заработной платы председателя правления, заместителей председателя правления, главного бухгалтера Банка и средней заработной платы по Банку в целом, исчисляемых в

рамках действующей в Банке системы оплаты труда, устанавливаются решением совета директоров с учетом требований законодательства Республики Беларусь.

22. Оплата труда работников и руководителя подразделения внутреннего аудита, руководителя службы внутреннего контроля Банка, а также должностного лица, ответственного за управление рисками в Банке, должностного лица, ответственного за внутренний контроль в Банке, устанавливается решением совета директоров Банка.

23. Банк заинтересован в повышении эффективности деятельности, поэтому на основе ЛПА, регламентирующих систему вознаграждений и компенсаций в Банке, иных ЛПА может производить выплату единовременного вознаграждения (годового бонуса) членам правления, выплату вознаграждений и (или) компенсаций иным работникам Банка.

24. Банк реализует в отношении работников социальную политику, которая направлена на повышение престижности работы в Банке и обеспечивает работникам комфортные и безопасные условия труда.

25. Банк предоставляет молодым специалистам условия, способствующие скорейшей адаптации в коллективе, реализации их потенциала и эффективной работе.

26. Банк создает резерв кадров – специально сформированную и подготовленную группу работников, сочетающих в себе высокий уровень развития управленческих, профессиональных компетенций и профессиональных навыков, соответствующих корпоративным требованиям и предназначенных для выдвижения на руководящие должности более высокого уровня.

27. Банк стремится к обеспечению безопасности условий труда на основе соблюдения действующего законодательства и технических стандартов.

28. Банк разрабатывает и вводит в действие ЛПА в области охраны труда, которые содержат высокие требования к безопасности. Каждый из работников Банка несет ответственность за соблюдение условий безопасности и технических стандартов.

29. Банк гарантирует работникам защиту от любых форм дискриминации, как это определено действующим законодательством. При реализации кадровой политики, политики оплаты труда, политики социального обеспечения запрещены любые преференции по национальности, полу, возрасту и т.д.

Работник Банка, считающий, что ему не обеспечена защита от дискриминации, может обратиться за защитой в Комиссию.

30. Банк ценит в своих работниках:

профессионализм, компетентность и развитие – глубокое знание своей специальности, своевременное и качественное выполнение поставленных задач, постоянное совершенствование профессиональных знаний и умений, владение смежными специальностями и наличие знаний в смежных областях, стремление к самосовершенствованию, способность и готовность самостоятельно работать над повышением квалификации;

инициативность – активность и самостоятельность работников в оптимизации процессов деятельности Банка, способность генерировать новые подходы и идеи;

бережливость – ответственный и бережный подход к использованию активов Банка, к собственному рабочему времени и рабочему времени других работников;

открытость к диалогу – открытый и честный обмен информацией, готовность совместно выработать оптимальное решение;

корпоративное поведение – преданность и лояльность к Банку, готовность и способность брать на себя ответственность, оказать поддержку и прийти на помощь, умение строить отношения с партнерами и коллегами, командный дух в работе и содействие его формированию;

преемственность – уважение к труду и опыту, профессиональное обучение и наставничество;

имидж – использование приемов и стратегий, направленных на создание позитивного мнения о Банке;

личностные качества – честность, порядочность, искренность, взаимное уважение и доверие, доброжелательность и сотрудничество в процессе решения поставленных задач и в отношениях с коллегами, высокая внутренняя культура и самодисциплина, умение сохранять конфиденциальность информации.

ГЛАВА 4 ЗАЩИТА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

31. Банк в той мере, насколько это применимо к особенностям его хозяйственной деятельности:

соблюдает национальные и международные законы, стандарты, нормы и требования в области охраны окружающей среды;

организует свою деятельность при условии максимально бережного использования природных ресурсов, должное обращение с отходами, осторожное и сдержанное использование опасных материалов;

принимает все возможные меры по предотвращению возможного ущерба окружающей среде;

обеспечивает энергосбережение, уменьшает негативное воздействие его деятельности на природную среду;

углубляет профессиональные и экологические знания работников Банка.

ГЛАВА 5 КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

32. Конфликт интересов – противоречие между имущественными, иными интересами Банка и его акционеров (иных бенефициарных собственников), органов управления и их членов, организаций, входящих в состав банковской группы и (или) банковского холдинга, головной организацией которой (которого) является Банк, структурных подразделений, работников, клиентов, которое может повлечь за собой неблагоприятные последствия для Банка и (или) его клиентов.

33. Наличие конфликта интересов (или при подозрении на наличие такого конфликта) представляет собой угрозу для репутации Банка в глазах работников Банка и иных лиц (в т.ч. акционеров, контрагентов, государства и

государственных органов, профсоюзов и профессиональных объединений, участников рынка ценных бумаг).

34. Работники Банка должны избегать ситуаций, при которых у них возникает конфликт интересов. В случае возникновения конфликта интересов (а также при подозрении на наличие такого конфликта), работники должны информировать об этом своего непосредственного руководителя, а в случаях, указанных в главах 6, 7, 9 настоящего Кодекса, – Комиссию.

35. Не порождает конфликта интересов сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в том случае, если она была надлежащим образом одобрена органами управления Банка (общим собранием акционеров, советом директоров) как сделка, в совершении которой имеется заинтересованность, в соответствии с законодательством.

36. В ситуации конфликта интересов работника и Банка, в случае невозможности устранения указанного конфликта интересов, приоритет имеют интересы Банка.

37. В главах 6 – 10 настоящего Кодекса приведены примеры ситуаций, в которых может возникнуть конфликт интересов (перечень не является исчерпывающим, работники Банка должны оценивать наличие конфликта интересов и в других ситуациях).

ГЛАВА 6 СОВМЕСТНАЯ РАБОТА РОДСТВЕННИКОВ

38. Совместная работа родственников в прямом или опосредованном подчинении создает следующие проблемы:

38.1. решения родственников-начальников по отношению к родственникам-подчиненным могут быть необъективными или восприняты как необъективные остальными работниками Банка и/или третьими лицами, в т.ч. акционерами, контрагентами, государством и государственными органами, профсоюзами и профессиональными объединениями, участниками рынка ценных бумаг. Аналогичная ситуация может возникнуть при совместном участии родственников в одном бизнес-процессе, если решение одного работника-родственника оказывает влияние на выполнение должностных обязанностей другого работника-родственника;

38.2. наличие родственных связей между руководителями Банка создает репутационные издержки, порождает сомнения в объективности процедур оценки и продвижения персонала в Банке.

39. Протекционизм на основе семейственности запрещен.

40. В Банке не допускаются ситуации, когда родственник-начальник является непосредственным руководителем родственника-подчиненного.

41. Совместная работа родственников в Банке в опосредованном подчинении допускается по решению Комиссии.

42. Несоблюдение данных требований рассматривается как нарушение, допущенное каждым из вышеуказанных работников-родственников.

ГЛАВА 7 ПОДАРКИ

43. Подарком признается любая ценность в материальной или нематериальной форме, за которую отсутствует обязанность оплаты, т.е. переданная безвозмездно, в т.ч. предметы, вещи, подарочные сертификаты на любые виды товаров и услуг, приглашения на мероприятия, денежные средства, ценные бумаги и иное имущество, выгоды и услуги имущественного характера, в т.ч. работы, услуги, оплата развлечений, транспортных расходов, ссуды, скидки, предоставление в пользование имущества, в том числе жилья, и т.д.

44. Получение работником подарка может быть негативно оценено со стороны других работников или иных лиц (в т.ч. акционеров, контрагентов, государства и государственных органов, профсоюзов и профессиональных объединений, участников рынка ценных бумаг) даже при отсутствии недобросовестности или неразумности в намерениях работника и дарителя.

45. Подарки членам семьи, родственникам или иным близким лицам работника для целей настоящего Кодекса считаются подарками работнику.

46. Банк ограничивает возможность приема подарков.

47. Работникам Банка не разрешается принимать от любых третьих лиц подарки в любой из приведенных ниже ситуаций:

за совершение каких-либо действий (бездействия), связанных с работой в Банке;

стоимостью свыше суммы, превышающей пятикратный размер базовой величины, установленной законодательством Республики Беларусь на дату попытки вручения такого подарка;

в виде денег или денежных эквивалентов;

в отсутствие очевидного, общепринятого повода для подарка.

48. Ограничения на прием подарков, установленные настоящим Кодексом, не распространяются на отношения работника с дарителем, основанные на очевидных отношениях семейства (подарки родителей, детей, супругов) или иных близких отношений личного свойства, имеющих место вне зависимости от работы в Банке, а также в случаях, когда такой подарок представляет собой корпоративную сувенирную продукцию: ручки, блокноты, ежедневники, календари и пр.

49. Любые неразрешенные подарки должны отклоняться. В случае, если обычаи делового оборота не допускают отклонения подарка, подарок подлежит приему с одновременной передачей вопроса о его дальнейшей судьбе на рассмотрение Комиссии.

50. При наличии сомнений относительно допустимости подарка или иных вопросов, касающихся порядка обращения с подарками, работник должен обратиться за разъяснениями в порядке, определенном главой 15 настоящего Кодекса.

ГЛАВА 8 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АКТИВОВ И РЕСУРСОВ БАНКА. ОБРАЩЕНИЕ С ИНФОРМАЦИЕЙ

51. Активы и ресурсы Банка в контексте настоящего Кодекса включают:

движимое и недвижимое имущество, в том числе деньги и ценные бумаги; объекты интеллектуальной собственности; рабочее время работников (трудовые ресурсы).

52. Активы и ресурсы Банка являются его собственностью, основой для достижения поставленных стратегических целей и повышения капитализации.

53. Каждый работник использует имеющиеся в его распоряжении ресурсы Банка максимально эффективно и исключительно в рабочих целях. Каждый работник бережно относится к имеющимся в его распоряжении ресурсам.

54. Использование активов Банка работниками в личных целях не допускается, за исключением случаев ограниченного использования:

сети Интернет, средств связи, оргтехники и вычислительной техники при условии, что суммарное использование данных активов не превышает одного часа в течение суток и осуществляется не за счет сокращения рабочего времени; иных активов Банка в случаях, прямо предусмотренных ЛПА.

55. Для обеспечения максимальной вовлеченности в производственный процесс работникам Банка запрещается пользоваться мобильными телефонами, другими мобильными средствами связи, персональными компьютерами и вычислительной техникой на заседаниях, совещаниях, конференциях, переговорах и других рабочих мероприятиях Банка, если это не связано с задачами данных мероприятий и не имеется иных указаний на этот счет от своего непосредственного руководителя.

56. Работники Банка соблюдают установленные действующим законодательством, а также регламентированные Банком правила обращения с информацией, полученной в процессе работы в Банке, в том числе с инсайдерской информацией, информацией, содержащей коммерческую и банковскую тайну, с информацией, содержащей персональные данные.

57. Работники Банка не используют информацию, полученную в процессе работы в Банке, в целях совершения сделок с ценными бумагами Банка, его контрагентов. Раскрытие Банком информации осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Беларусь.

ГЛАВА 9 ОТНОШЕНИЯ С КОНКУРЕНТАМИ И КОНТРАГЕНТАМИ

58. Работникам запрещается заниматься предпринимательской или иной коммерческой деятельностью (в том числе участвовать в уставном капитале или управлении юридическими лицами), ставшей доступной с учетом положения таких работников в Банке, в том числе с использованием деловых связей и возможностей Банка.

Данное ограничение не распространяется на случаи, когда такая деятельность или участие прямо поручены Банком работнику в установленном порядке, т.е. осуществляются в целях исполнения профессиональных обязанностей работника в Банке.

59. Работникам запрещается представлять Банк в деловых отношениях с организациями, в деятельности которых работник имеет существенный

личный интерес, отличный от интересов Банка, включая (но не ограничиваясь) случаи преобладающего участия в уставном капитале или органах управления таких организаций самого работника, его близких родственников или членов семьи.

60. Под близкими родственниками работника по тексту настоящего Кодекса понимаются супруги, дети и родители, усыновители и усыновленные, родные братья и сестры, дедушки и бабушки, внуки.

Под членами семьи работника по тексту настоящего Кодекса понимаются лица, проживающие совместно с работником и ведущие с ним совместное хозяйство, независимо от степени родства.

61. Работникам запрещается без предварительного письменного согласования с членом правления, курирующим деятельность департамента безопасности Банка, участие в уставном капитале банков-конкурентов, а также работа или занятие должностей в органах управления банков-конкурентов.

62. О фактах собственного участия в уставных капиталах и (или) органах управления банков-конкурентов Банка, а также о поступлении предложений о таком участии работники Банка сообщают в Комиссию.

63. Взаимоотношения с контрагентами Банк строит на принципах ответственного партнерства.

64. Банк нацелен на поддержание с клиентами, контрагентами, поставщиками долгосрочных, стабильных, взаимовыгодных отношений, для чего в Банке постоянно проводится работа, направленная на повышение стабильности и надежности оказания банковских услуг, поставок, закупок, прозрачности ценообразования.

65. Банк выбирает поставщиков и подрядчиков преимущественно на конкурсной основе. Основным принципом при проведении отбора поставщиков и подрядчиков является обеспечение честной конкурентной борьбы. При этом работники Банка не имеют скрытых предпочтений и не создают преимуществ для отдельных поставщиков или подрядчиков.

66. Банк стремится работать с контрагентами, которые имеют безупречную репутацию, соблюдают законодательство, а также общепринятые нормы корпоративной и деловой этики.

67. Банк не допускает нарушения антимонопольного законодательства стран присутствия, в т.ч. фактов недобросовестной конкуренции.

ГЛАВА 10

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ГОСУДАРСТВОМ И ОБЩЕСТВОМ

68. Банк осуществляет взаимодействие с государством и обществом.

69. Банк уделяет внимание не только экономической, но и социальной составляющей своей деятельности.

70. Во взаимодействии с государственными органами власти и управления, а также в процессе своей деятельности Банк соблюдает действующее законодательство Республики Беларусь, а также ЛПА.

71. Банк не участвует в политической деятельности и не финансирует политические организации.

72. Банк осуществляет спонсорскую и благотворительную деятельность Банка в соответствии с решениями совета директоров Банка и в рамках спонсорских и благотворительных программ, утвержденных советом директоров Банка.

73. Работники Банка вправе осуществлять общественную, религиозную, политическую деятельность. В случае, если указанная деятельность осуществляется или будет осуществляться с использованием рабочего времени, имени или ресурсов Банка, а также в случае участия в выборных органах государственной власти, работникам необходимо получить предварительное письменное согласие председателя правления Банка.

74. Банк осуществляет взаимодействие со средствами массовой информации (далее – СМИ) и строит его на принципах открытости и прозрачности. Взаимодействие со СМИ Банк ведет через подразделение, осуществляющее информационную поддержку деятельности Банка и связи с общественностью.

75. Публично выступать в СМИ, а также на мероприятиях с участием СМИ вправе только председатель правления Банка, заместители председателя правления Банка, члены правления Банка, либо уполномоченные ими представители. Не имея таких полномочий, работники Банка должны избегать каких-либо заявлений или высказываний, которые могут быть восприняты как официальная позиция Банка.

76. Передача в СМИ информации и документов неуполномоченными лицами является нарушением настоящего Кодекса.

ГЛАВА 11 ОТНОШЕНИЯ С АКЦИОНЕРАМИ И ИНВЕСТОРАМИ

77. Банк проводит единую и последовательную политику по взаимоотношениям с акционерами и инвесторами, базирующуюся на общепринятых принципах корпоративного управления.

78. основополагающим принципом Банка в отношениях со своими акционерами является соблюдение всех прав акционеров, независимо от количества принадлежащих им акций.

79. Банк стремится к обеспечению долгосрочного благосостояния акционеров путем повышения капитализации, реализации сбалансированных стратегических задач и эффективного управления рисками своей деятельности.

80. Политика Банка по раскрытию информации направлена на обеспечение акционеров и инвесторов достоверной, актуальной и своевременной информацией посредством всех современных средств связи.

81. Банк поддерживает постоянный диалог с акционерами и инвесторами, обеспечивает регулярные контакты и обмен информацией между Банком и акционерами, различными группами существующих и потенциальных инвесторов.

ГЛАВА 12 ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

82. Под коррупцией по тексту настоящего Кодекса понимается умышленное использование членом органа управления, работником Банка служебного положения и связанных с ним возможностей, сопряженное с противоправным получением имущества или другой выгоды в виде услуги, покровительства, обещания преимущества для себя или для третьих лиц, а равно подкуп члена органа управления, работника Банка путем предоставления им имущества или другой выгоды в виде услуги, покровительства, обещания преимущества для них или для третьих лиц с тем, чтобы член органа управления, работник Банка совершили действия или воздержались от их совершения при исполнении своих служебных (трудовых) обязанностей.

83. В Банке создана и поддерживается атмосфера нетерпимости к коррупционному поведению.

84. Как на территории Республики Беларусь, так и за рубежом, работники Банка соблюдают требования и ограничения, определенные в соответствии с законодательством о противодействии коррупции.

85. В Банке неприемлемы любые формы оказания незаконного влияния на решения государственных органов, в том числе взяточничество, предложение недопустимых подарков, трудоустройство родственников государственных служащих, благотворительная или спонсорская помощь по запросам государственных служащих соответствующих (принимающих решение, в котором заинтересован Банк) государственных органов.

86. Работники должны уведомлять своего непосредственного руководителя, а также Комиссию об обращении к ним каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

ГЛАВА 13 КОРПОРАТИВНЫЙ ИМИДЖ И СТИЛЬ

87. Банк уделяет большое внимание своему корпоративному имиджу, который складывается из таких элементов, как деловое поведение работников и деловой стиль в одежде.

88. Каждый работник Банка участвует в создании положительного имиджа Банка и укрепляет его репутацию своим безупречным деловым поведением, элементами которого являются подобающий внешний облик работника и стиль его делового общения.

89. Работник Банка, осуществляющий обслуживание клиентов, руководствуется стандартами и правилами согласно приложению 2.

ГЛАВА 14 ТРЕБОВАНИЯ К ЛИЧНОМУ ПОВЕДЕНИЮ

90. Работники Банка не допускают:
публичных высказываний, которые представляют работу Банка или работу в Банке в неверном, искаженном свете. Любые высказывания в отношении Банка осуществляются работниками в строго регламентированном порядке и (или) определенным этим порядком лицами;
употребления наркотических средств;

употребления алкогольных напитков на рабочем месте, на территории Банка или в месте оказания Банком банковских услуг, за исключением специальных мероприятий и с ограничением нормами делового этикета;

курения вне специально отведенных мест;

агрессивных, унижающих или унижительных, враждебных, запугивающих действий, поступков, поведения;

распространения оскорбительных материалов, в том числе рисунков.

91. Работники должны воздерживаться от действий, способных прямо или косвенно негативно отразиться на имидже и репутации Банка.

ГЛАВА 15 МЕХАНИЗМ ПРИМЕНЕНИЯ КОДЕКСА

92. Ответственность за организацию работы по исполнению требований и положений настоящего Кодекса возлагается на Комиссию.

93. Комиссия состоит из пяти человек. Персональный состав Комиссии, а также ее председатель определяются решением правления Банка.

94. Комиссия на основании поступающих к ней обращений принимает решения, направленные на:

разъяснение работнику положений настоящего Кодекса и порядка его применения;

недопущение совершения коррупционных правонарушений работниками Банка;

минимизацию операционного риска и риска потери деловой репутации (репутационного риска) по фактам привлечения работников Банка к административной (за нарушение порядка организации или проведения массовых мероприятий) и уголовной ответственности;

принятие мер по предотвращению или устранению конфликта интересов. При невозможности устранения конфликта интересов Комиссия принимает меры, направленные на ограничение конфликта интересов и (или) его последствий, в т.ч. на обеспечение соблюдения интересов Банка в ситуации такого конфликта.

95. Обращение в Комиссию осуществляется в соответствии с ЛПА, определяющим цели и порядок функционирования Комиссии, утвержденным правлением Банка.

96. При наличии у любого из членов Комиссии существенных разногласий, не устранимых при принятии решения, вопрос может быть передан на решение уполномоченного органа Банка или уполномоченного Банком лица.

По вопросам разъяснения положений настоящего Кодекса, по вопросам его применения, с целью информирования о нарушении положений настоящего Кодекса, о случаях возникновения конфликта интересов работники в первую очередь должны обращаться к своему непосредственному руководителю, если иное прямо не установлено настоящим Кодексом (главы 5 – 7, 9 настоящего Кодекса).

97. При неполучении от непосредственного руководителя работника ответов на возникшие вопросы, при отсутствии реагирования

непосредственного руководителя на информацию о нарушении положений Кодекса, непринятии им мер, направленных на предотвращение или устранение конфликта интересов, либо если принятые меры не повлекли устранение конфликта интересов, работник обращается в Комиссию.

98. Банк гарантирует конфиденциальность работнику, сообщившему достоверную информацию в соответствии с пунктом 96 настоящего Кодекса, а также защиту данного работника от любых форм давления (неблагоприятного воздействия), преследования и дискриминации.

ГЛАВА 16 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

99. Председатель правления Банка по собственной инициативе, по предложению Комиссии или непосредственного руководителя работника, допустившего нарушение настоящего Кодекса, принимает решение о применении соответствующих мер воздействия, в том числе:

общественного порицания;

публичного осуждения путем публикаций в средствах информации Банка (на внутреннем информационном портале Банка, в корпоративном издании Банка, на информационных досках или др.);

лишения частично или полностью ежемесячной премии в соответствии с ЛПА, а при наличии в действиях (бездействии) работника признаков дисциплинарного проступка – также и мер дисциплинарного взыскания в соответствии с трудовым законодательством.

100. Информация о соблюдении настоящего Кодекса учитывается при оценке и продвижении персонала.

ГЛАВА 17 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

101. Соблюдение положений настоящего Кодекса является неотъемлемой частью корпоративной культуры Банка.

Начальник управления
по работе с персоналом

А.Ю.Гольцов

Приложение 1
к Кодексу корпоративной этики
ОАО «Белгазпромбанк»

Обязательство
соблюдать Кодекс корпоративной этики ОАО «Белгазпромбанк»

Я, _____
Ф.И.О. полностью

наименование должности

ОАО «Белгазпромбанк»,
обязуюсь соблюдать требования и ограничения, установленные Кодексом корпоративной этики ОАО «Белгазпромбанк».

Настоящим документом подтверждаю свою готовность нести ответственность за нарушение мною требований Кодекса корпоративной этики ОАО «Белгазпромбанк».

« ___ » _____ 20___ г. _____
подпись Ф.И.О.

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

РАЗДЕЛ I ПРИНЦИПЫ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

1.1. Качественный сервис – концентрация всех ресурсов и всех работников Банка на удовлетворении запросов клиентов. Именно всех работников, а не только тех, которые непосредственно общаются с клиентом, – лично, по телефону или через Интернет. Качественный сервис проявляется в заботливости, вежливости, готовности помочь, оперативности, профессионализме при взаимодействии с клиентами. Качественный сервис должен оказываться клиенту на всех этапах обслуживания.

1.2. Клиентоориентированность – приоритетность максимального удовлетворения потребностей клиента при реализации бизнес-процессов Банка. Клиентоориентированность – это поведение и отношение к работе, выражающееся в том, что работник воспринимает свою работу как оказание услуг клиентам, отслеживает и своевременно удовлетворяет потребности клиентов, выстраивает отношения с коллегами таким образом, чтобы это способствовало эффективной работе и, соответственно, удовлетворению потребностей клиентов. Подход к клиентам базируется на главных принципах обслуживания, которыми являются:

1.2.1. доброжелательность – работник должен быть приветливым и вежливым при общении с клиентами. Обязательной является улыбка. Работник должен управлять своим поведением в любых условиях, поддерживать хорошее настроение и у себя, и у окружающих. Работник должен всегда называть свое имя и оставлять контактную информацию. Работник должен проявлять внимание к потребностям каждого клиента, а качество обслуживания должно быть одинаково для любого из клиентов, вне зависимости от объема и доходности операции, с которой обратился клиент;

1.2.2. инициативность – работник должен обязательно предлагать услуги Банка, а не просто информировать клиентов. Принимать во внимание всю историю взаимоотношений с клиентом. Выявлять потребности и предлагать клиенту дополнительные услуги Банка, сверх запрашиваемых им самим. При любом обращении клиента необходимо оказать помощь по возникшему вопросу: проводить в нужный ему отдел, помочь связаться с работником, уполномоченным на решение данного вопроса. Проявить внимание, если клиент стоит в нерешительности, не зная, к кому обратиться;

1.2.3. ответственность – нести личную ответственность за полноту предоставленной информации; информировать клиента об изменениях в условиях договора своевременно, честно и объективно; четко и понятно пояснять клиенту, какие действия планируется осуществить и в какие сроки, обслуживая его; информировать о своих обязательствах и обеспечивать их выполнение. Сопровождать клиента на всех этапах обслуживания.

1.3. Поведенческий стандарт:

1.3.1. приветствуется:

предоставление клиенту услуг в более короткие сроки, чем предусмотрено нормативами;

урегулирование конфликтных ситуаций с клиентом без привлечения иных работников Банка. Не следует при клиентах выражать недовольство по поводу правил, установленных в Банке, работы работников или руководителей. Если вы заметили оплошность, допущенную вашим коллегой, которую после ухода клиента нельзя будет исправить, необходимо в вежливой форме обратиться к коллеге и изложить свою точку зрения по форме выполнения данной операции. Если ошибку можно исправить после ухода клиента, не концентрировать внимание клиента на том, что кто-то из работников Банка не вполне компетентен;

оказание информационной поддержки клиенту, который не проявляет самостоятельной активности;

проявление внимания к мнению клиента о качестве обслуживания;

в нерабочее время поведение работников должно соответствовать нормам этикета и поддерживать репутацию и имидж Банка;

1.3.2. допускается:

общение с клиентом на интересующие его темы, не связанные с банковским обслуживанием, без ущерба для обслуживания других клиентов;

направление клиента к другому работнику Банка при невозможности предоставления компетентной консультации;

1.3.3. не допускается:

начинать общение с клиентом без приветствия;

здороваться и прощаться с клиентом, не поддерживая визуальный контакт;

демонстрировать клиенту плохое настроение, обслуживая с недовольным, хмурым лицом;

раздражаться, повышать голос и спорить с клиентом;

проявлять высокомерно-снисходительное отношение к клиенту;

допускать фамильярность во взаимодействии с клиентом;

обсуждать с другими работниками во время обслуживания клиента вопросы, не связанные с обслуживанием данного клиента;

препятствовать клиенту в возможности изложить претензии по качеству обслуживания в любой форме;

при возникновении конфликта с клиентом обвинять в произошедшем другие подразделения (или работников) Банка, даже если они действительно допустили ошибку;

разговаривать по мобильному телефону в присутствии клиента;

принимать пищу (жевать жевательную резинку) в зоне обслуживания клиентов;

пытаться решить свои личные проблемы с помощью клиента;

стоять/сидеть, держа руки скрещенными на груди или в карманах в присутствии клиента;

общаясь с клиентом, стоять, прислонившись к стенам, колоннам или облокотившись на офисную мебель;

в присутствии клиента рассматривать себя в зеркало.

1.4. Общий алгоритм построения общения с клиентом:

1.4.1. приветствие:

1.4.1.1. необходимо:

первым заметить клиента и установить зрительный контакт, мимически выразив заинтересованность. Инициировать контакт с клиентом, не дожидаясь его обращения;

при наличии свободного места для клиента, обязательно пригласить его присесть;

демонстрировать доброжелательность (доброжелательное звучание голоса, уверенная, энергичная интонация);

если клиент подошел к вашему рабочему месту и обратился к Вам, необходимо перевести на него взгляд и улыбнуться, даже если Вы заняты в данный момент (разговариваете по телефону, заняты пересчетом денег и т.п.). После того, как вы освободились, необходимо поздороваться, извиниться за задержку и спросить, чем Вы можете ему помочь;

1.4.1.2. не допускается:

избегать приветствия;

хмуриться или проявлять недоброжелательность к клиенту;

комментировать действия клиента;

вести переговоры на повышенных тонах;

перебивать клиента;

игнорировать присутствие клиентов в зоне ожидания;

покидать рабочее место при наличии клиентов в зоне обслуживания клиентов;

1.4.2. выявление потребностей клиента:

1.4.2.1. общие правила:

задать вопрос (например, «Чем я могу Вам помочь?», «Какая услуга Вас интересует?») или вербально выразить готовность слушать (например, «Слушаю Вас»);

представиться самому: «Меня зовут/имя, фамилия/должность»;

спросить имя, отчество у клиента: «Как я могу к Вам обращаться?» или «Могу я узнать Ваше имя, отчество?». Если при выяснении имени-отчества клиент назвал только имя, допускается называть его по имени, опуская отчество;

внимательно выслушать клиента. Задавать уточняющие вопросы, чтобы точно понять суть проблемы клиента. Обосновать необходимость вопросов клиенту: «Для того чтобы мы нашли наиболее подходящие варианты для Вас, мне нужно уточнить...»;

поддерживать клиента в разговоре, побуждать его высказываться;

в случае длительного пояснения клиентом сути вопроса, резюмировать логические этапы его рассказа для проверки понимания;

1.4.2.2. необходимо:

во время разговора с клиентом обращаться к нему по имени (отчеству);

реагировать, но не перебивать (когда клиент говорит, необходимо жестами, мимикой, кивком головы показать ему, что вы его внимательно слушаете, тем самым демонстрируя свою заинтересованность);

не говорить одновременно с клиентом, дать ему высказаться;
 реагировать на мысли, идеи, но не на личность (необходимо акцентировать свое внимание только на тему разговора с клиентом, но ни в коем случае не на личность клиента, его внешний вид или манеру общения);

подстраиваться по темпу речи, громкости голоса и применению жестикуляции к клиенту (например, если клиент говорит медленно, старайтесь говорить размеренно, но чуть быстрее, чем клиент (ненамного) и наоборот, если клиент говорит очень быстро, старайтесь говорить оперативно, но чуть медленнее, чем темп клиента);

резюмировать/подводить итоги («правильно ли я Вас понял, что ...?», «Итак, мы с Вами определились, что...»), тем самым добиваясь единой терминологии и понимания истинных потребностей клиента;

1.4.2.3. не допускается:

молча ждать, когда клиент первым начнет разговор;

демонстрировать пассивность, незаинтересованность в проблеме клиента; перебивать клиента (даже, если Вам уже все понятно);

1.4.3. презентация клиенту банковских услуг:

1.4.3.1. необходимо:

хорошо разбираться в предлагаемых услугах, знать их особенности: название услуги или продукта; номенклатурный перечень предоставляемых услуг и продуктов; назначение (как действует); характеристики услуги (условия, тарифы, сроки, процентные ставки и т.п.); в чем отличие услуги или продукта Банка от аналогичных услуг и продуктов других Банков; что уникального есть в услуге или продукте (преимущества); почему другие клиенты делают выбор в пользу Банка; документационное сопровождение услуги; выгоды для клиента;

предлагать на выбор несколько вариантов решения вопроса клиента;

во время разговора с клиентом обращаться к нему по имени (отчеству);

приводить доводы о выгодах услуг Банка;

в процессе представления услуги упомянуть 1 – 2 раза название Банка, 2 раза название услуги;

если услуги, необходимой клиенту, в Банке пока нет, предложить альтернативу (если нет альтернативы, предложить другой вид услуги Банка, исходя из потребностей Клиента);

комментировать клиенту, что именно вы делаете/планируете делать простым, доступным языком, короткими предложениями. Выделять с помощью интонации и ударения наиболее важные моменты;

поддерживать постоянный визуальный контакт;

говорить «мы», демонстрируя объединение Банка и клиента в решении важных для клиента задач. Например, «Давайте посмотрим, какие условия по депозиту мы можем выбрать», «Давайте посчитаем стоимость кредита»;

пояснять причину любого отказа (за исключением тех случаев, когда Банк оставляет за собой право отказать в услуге клиенту без обоснования) и предлагать альтернативу и/или план дальнейших действий;

соблюдать конфиденциальность. Если необходимо озвучить личные данные клиента, информацию о сумме и т.п., делайте это таким образом, чтобы информация была доступна только для клиента (и его сопровождающих), но не

для всех присутствующих в офисе;

предлагать клиенту что-либо из услуг дополнительно (исходя из его интересов);

если возникнет время ожидания клиентом, предложить рекламные материалы по услугам Банка;

при возникновении ситуаций, когда для решения проблемы клиента работнику Банка требуется определенное время (более 10 минут), необходимо поставить клиента в известность о требуемом времени и спросить, согласится ли он подождать или подойдет позже. Если клиент решил подождать, нужно предложить ему место, где он мог бы расположиться. Если по истечении времени, за которое предполагалось решить проблему, решение еще не принято, об этом тут же следует поставить в известность клиента и спросить, согласен ли он ждать дальше. Если рассмотрение проблемы может занять достаточно длительный срок (больше 30 минут), лучше предложить клиенту прийти в другое время;

1.4.3.2. не допускается:

употреблять просторечия, профессиональный сленг и термины, непонятные клиенту;

выполнять операцию с документами клиента без пояснения своих действий;

обращаться к клиенту, глядя в сторону/на монитор;

покидать рабочее место в присутствии клиента. Если работнику требуется отойти со своего рабочего места по служебной необходимости (например, подписать документы у руководителя и т.п.), необходимо проинформировать клиента для чего вы покидаете рабочее место;

при предложении услуг использовать негативную форму высказываний «Не хотите...?», «Вас не интересует...?», «Вам не нужны...?»;

сомневаться в выгоде услуги для клиента, начинать презентацию с ее слабых сторон;

инициировать в разговоре с клиентом названия других банков и характеристики предоставляемых ими услуг;

неуважительно отзываться о других банках и предоставляемых ими услугах и давать оценки их работе и предоставляемым этими банками услугам;

1.4.4. получение от клиента обратной связи:

подводя итог разговора, проговорить клиенту проведенные действия, резюмировав кратко, что происходило до этого момента;

спросить, понятны ли проведенные действия, требуются ли пояснения;

уточнить, есть ли у клиента еще какие-нибудь вопросы;

поддержать клиента эмоционально в его решении («Это хороший вариант»);

при необходимости проговорить (можно предложить записать) дальнейшие действия клиента;

предложить клиенту дать рекомендации знакомым обратиться за услугами в Банк;

поздравить клиента, если он приобрел услугу впервые;

вручить визитную карточку и рекламные материалы;

предложить обращаться по любым вопросам, связанным с приобретением

услуг Банка;

1.4.5. завершение переговоров с клиентом:

1.4.5.1. правила:

выдать необходимую документацию (договор, карточку, выписку из счета), поясняя, что именно ему выдается и в каких случаях каждый из выданных документов ему может понадобиться. Все бумаги передаются клиенту аккуратно сложенными или помещенными в папку;

обязательно установить зрительный контакт и, если уместно, улыбнуться; передавая документы, попрощаться словами «Всего доброго» или «До свидания», поблагодарив за обращение в Банк;

если клиент обращался по поводу прекращения действия услуги Банка, пожелать всего хорошего и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество;

1.4.5.2. не допускается:

равнодушно отпускать клиента;

направлять клиента в другой банк для получения услуги (если эта услуга не является эксклюзивной для другого банка);

1.4.6. места присутствия клиентов.

Даже если вы не обслуживаете клиента, но находитесь на клиентской территории, необходимо соблюдать правила поведения:

не допускается:

пользоваться услугами, предназначенными только для клиентов (кафе, парковка для клиентов), если по внешнему виду клиенты могут идентифицировать вас как работника Банка (например, по наличию элементов корпоративной атрибутики в одежде);

курить перед клиентским входом в офис Банка (для курения необходимо использовать специально оборудованные места на служебной территории);

вести разговоры на личные темы в присутствии клиентов в офисе Банка (даже если ваш рабочий день уже завершен);

использовать нецензурную лексику;

использовать служебное положение для получения каких-либо преимуществ перед другими клиентами, в случае обращения в Банк работника Банка в качестве клиента.

РАЗДЕЛ II

ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ, ВЫРАЖАЮЩИМ ПРЕТЕНЗИИ

2.1. Построение диалога с клиентом, выражающим претензии:

2.1.1. правила:

если клиент громко, в присутствии других клиентов, выражает свое недовольство, локализируйте его, пригласив руководителя или предложив пройти в переговорную комнату, – остальные клиенты не должны наблюдать чье-либо недовольство;

выслушайте клиента. Необходимо четко понять, в чем заключается проблема, дать ему выговориться. Не пытайтесь немедленно возражать, чтобы у клиента не создалось впечатление, что Вы даже не выслушали его до конца. Установите эмоциональный контакт. Уточните суть жалобы, недовольства. Необходимо ответить на эмоциональную часть, выразив понимание

(сожаление) и признав право клиента на недовольство, сказав: «Я понимаю ваше недовольство (возмущение/негодование)», «Я вижу, Вы расстроены ...». Выражение сочувствия клиенту не является указанием на то, что мы признаем его позицию безоговорочно правой;

после того, как суть претензии стала понятной, надо предложить клиенту варианты решения проблемы и план конкретных действий. Он должен получить четкие ответы на вопросы: «Что будет сделано? Когда? Кто будет этим заниматься?»;

запланируйте меры по разбору и устранению претензии, определите ответственных лиц, уточните сроки исполнения;

продемонстрируйте клиенту, что его жалобой займутся немедленно. Если же стандартное предложение не устраивает клиента и он выскажет свои пожелания, соотнесите их с возможностями Банка и найдите компромиссное решение;

воспринимайте жалобу, как возможность улучшить качество сервиса;

2.1.2. недопустимо:

обучать клиента хорошим манерам;

обращаться к клиенту снисходительным или высокомерным тоном;

принимать негативные эмоции клиента как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;

сопоставлять с клиентом в остроумии, использовать сарказм;

повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения.

РАЗДЕЛ III ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ

3.1. Правила общения с клиентом по телефону:

демонстрируйте доброжелательный настрой;

вне зависимости от возраста клиента, по умолчанию, обращайтесь к собеседнику по имени-отчеству, если клиент не представился только по имени или не попросил называть его только по имени. В любом случае следует обращаться на «Вы»;

избегайте обращения к клиентам «мужчина», «женщина», «девушка», «молодой человек»;

не позволительно жевать во время разговора с клиентом;

давайте клиенту только проверенную информацию. Не допускаются предположения и неуверенность при ответе на вопросы клиента (нельзя говорить: «Я думаю...», «Скорее всего...», «Наверное», «Я точно не уверен (а), но...» и т.п.);

соблюдайте правила произношения слов: верно расставляйте ударения, не используйте профессиональный жаргон и сленг, слова-паразиты, избегайте уменьшительно-ласкательных суффиксов в словах;

при работе с базой данных, когда клиент называет номер договора, номер счета, следует повторять цифры за клиентом, проверяя вводимую информацию. Если предстоит длительная операция, нужно предупредить клиента: «Пожалуйста, подождите»;

не перебивайте клиента, не дослушав его до конца;

не обвиняйте клиента в сложившейся ситуации;

не отказывайтесь предпринимать действия;

при общении с клиентом, выражающим претензии, не отказывайте клиенту, требующему переключить его на руководство, но предупредите, что несете ответственность за переключение и должны удостовериться, что клиенту нужен именно руководитель;

предлагайте клиенту для формулирования претензии воспользоваться письменным обращением. Используйте фразу: «Таким образом, Ваше письмо будет зарегистрировано и рассмотрено, и обязательно будет дан ответ»;

предложите клиенту отправить электронное обращение через специальную форму на сайте Банка, либо продиктуйте клиенту необходимые реквизиты для отправки обращения на почтовый адрес Банка (220121, г. Минск, ул. Притыцкого, 60/2, факс: (017) 218 36 91).

3.2. Правила подготовки к приему звонков клиента:

у работника под рукой всегда должны быть листки для записей и ручка, чтобы иметь возможность во время разговора записывать необходимую информацию: фамилии, названия, даты, ключевые моменты разговора и др. информацию;

мобильный телефон работника должен быть выключен или переведен в беззвучный режим (включая сервисные сигналы и уведомления об смс-сообщениях);

отвечать на звонок необходимо не ранее 1-го (т.е. один раз звонок должен раздаться) и не позднее 3-го звонка.

3.3. Входящий звонок клиента:

3.3.1. правила:

проявляйте доброжелательность, следите за интонацией своего голоса;

проявляйте инициативу – задавайте вопросы и, значит, управляйте разговором;

улыбайтесь при приветствии. Даже, если звонящий не видит вашу улыбку, он ее почувствует;

занимайте активную позицию в беседе с клиентом, задавайте дополнительные вопросы с целью выяснения потребностей клиента;

в процессе выявления потребностей клиента необходимо понять, сможете ли вы самостоятельно компетентно ответить на вопрос клиента, проконсультировать, или необходимо переключить клиента на другого работника, который квалифицированно решит вопрос, и уже ему клиент полностью изложит свою проблему;

3.3.2. представление:

используйте фразу: «Белгазпромбанк, Имя, Фамилия, добрый день...»;

произносите слова в указанной последовательности. Имя и фамилия работника произносятся четко и громко. Клиент себя чувствует намного комфортнее, если он услышал имя и фамилию работника Банка, с которым он говорит;

3.3.3. при представлении:

используйте фразу: «Добрый день» («Доброе утро» – до 12 часов, «Добрый день» – с 12 до 17 часов, «Добрый вечер» – после 17 часов), «Здравствуйте».

Если после того, как работник поприветствовал и представился, слышится музыка или стоит тишина, а также если клиента не слышно по каким-либо другим причинам, следует сказать: «Вас не слышно. Перезвоните, пожалуйста», сделать паузу в 3 – 4 секунды. После этого можно повесить трубку;

3.3.4. выяснение цели звонка:

выслушайте клиента. Если информации недостаточно, задайте вопросы: «По какому вопросу Вы звоните?», «Какая информация Вам нужна?»;

ваш голос должен быть доброжелательным. При необходимости выясните имя клиента: «Как я могу к Вам обращаться?», «Представьтесь, пожалуйста», «Как Вас зовут?»;

3.3.5. подача информации, интересующей клиента:

интонация при разговоре работника Банка должна быть уверенная, голос – доброжелательный. Говорить необходимо короткими фразами, не «перегружать» клиента подробной информацией;

3.3.6. подведение итогов разговора:

проверьте, есть ли еще вопросы у клиента, используя фразы:

«Могу ли я еще чем-нибудь Вам помочь?»;

«Что я могу еще Вам подсказать?»;

«Все ли понятно по запрашиваемой информации?»;

«Итак, Вам необходимо...»;

3.3.7. выражение благодарности за звонок:

используйте фразы:

«Спасибо за звонок!»;

«Если у Вас еще возникнут вопросы, звоните нам»;

3.3.8. прощание после звонка:

используйте фразы: «До свидания!», «Всего хорошего/До свидания, приходите к нам!»;

допускается персонализация (например, обращение по имени/имени-отчеству);

первым кладет трубку клиент;

в любом случае, как бы ни развивался разговор, необходимо дружелюбное прощание;

3.3.9. переадресация входящего звонка другому работнику:

если клиент просит соединить с конкретным работником, необходимо при переключении предупредить клиента о том, что его сейчас переведут на другого работника/отдел, используя фразу: «Пожалуйста, оставайтесь на линии, переключая Вас на специалиста/ ... отдел»;

при переводе звонка необходимо дождаться ответа работника, представиться, кратко изложить историю общения с клиентом, предупредить, что на него переключают клиента: «Это <фамилия, имя>. Переключая клиента»;

при переключении на внутренний номер допускается ожидание 5 – 6 гудков;

3.3.10. необходимого работника нет на месте:

если работника, который нужен клиенту, в данный момент нет на месте либо он занят, используйте приемы и фразы:

«Ивана Петровича сейчас нет. Что ему передать?»;

«Начальник отдела на совещании. Что ему передать?»;

если клиент говорит: «Нет, ничего, я перезвоню», используйте фразы:

«Да, конечно, звоните» или «Номер занят. Разрешите, я запишу, по какому вопросу Вы звонили и Ваш контактный телефон. Специалист требуемого отдела с Вами свяжется»;

3.3.11. если работник не занимается вопросом, по которому звонит клиент:

используйте фразы:

«Да, мы работаем с этой услугой («Да, у нас это есть»). Сейчас я соединю Вас с работником, который Вас проконсультирует более подробно»;

«Пожалуйста, позвоните по телефону..., и Вам дадут необходимую информацию»;

3.3.12. если работник не знает ответа на вопрос, по которому звонит клиент:

предложите, чтобы клиент перезвонил Вам или Вы ему, используя фразы:

«Вы знаете, мне надо уточнить эту информацию. Позвоните через 15 минут, и я Вам дам ответ»;

«Я уточню этот вопрос. Оставьте свой номер телефона. Я Вам перезвоню в течение получаса»;

3.3.13. переключение на вышестоящего руководителя:

когда необходимо переключение, необходимо уточнить: кто звонит, по какому вопросу, какую компанию клиент представляет. После этого связаться с вышестоящим руководителем или секретарем руководителя;

если руководитель или секретарь говорит, что звонок не будет принят, нужно уточнить: что ответить клиенту и когда ему можно перезвонить. Если такой информации от руководителя или секретаря не получено, клиенту необходимо сказать, что данный руководитель (назвать имя-отчество руководителя, если клиент его называл) в данный момент на переговорах и попросить клиента перезвонить позднее или взять контактный телефон и передать его руководителю;

3.3.14. переключение в режим ожидания:

если в процессе разговора возникла необходимость уточнить информацию или взять паузу по другому поводу, следует воспользоваться функцией «Режим ожидания (Hold)» или «Режим ожидания (Mute)» – в случае непродолжительного ожидания;

включение режима ожидания всегда сопровождается фразой «Пожалуйста, оставайтесь на линии» или «Одну минуточку»;

оставлять клиента ожидать на линии без включения режима ожидания (Hold)/(Mute) недопустимо;

выход из режима ожидания сопровождается фразой «Спасибо за ожидание». Ожидание клиента не должно длиться более 30 – 40 секунд. Если ожидание затягивается, необходимо «вернуться» к клиенту и попросить подождать еще, пояснив причину его ожидания: «Я продолжаю уточнять Ваш вопрос, пожалуйста, подождите еще»;

если для решения вопроса клиента требуется более 2 – 3 минут, возьмите у клиента контактный телефон и завершите разговор, пояснив, что ему перезвонят после решения вопроса. Используйте выражение: «Решение Вашего

вопроса требует дополнительного времени. Пожалуйста, оставьте Ваш контактный телефон, и мы перезвоним Вам, как только получим требуемую информацию».

3.4. Правила исходящего звонка клиенту:

заранее определите цели разговора;

продумайте тип вашего сообщения в максимально краткой форме;

разговор начинайте с приветствия и представления себя и Банка;

сообщите цель звонка. Используйте фразы: «Я звоню Вам по вопросу...», «Я хотел бы обсудить с Вами возможность...»;

уточните возможность разговора в данное время. Используйте фразы: «Удобно ли Вам сейчас разговаривать?», «Можете ли Вы сейчас разговаривать?». Если последует ответ «Нет»: «Когда Вам будет удобно, чтобы я перезвонил?»;

обсуждая вопрос, направляйте разговор в нужное русло, задавая наводящие вопросы и говоря короткими предложениями. Предлагайте свои варианты решения вопросов;

подводя итог разговора, используйте фразы: «Хорошо, давайте договоримся о следующем...», «Хорошо, давайте остановимся на варианте...»;

уточните, остались ли вопросы у Клиента: «У Вас есть еще вопросы?».

При необходимости договоритесь о личной встрече (предлагая варианты времени). Прощаясь, используйте фразы: «Спасибо, что уделите мне время. Всего хорошего». «Удачной недели» – если разговор в понедельник, «Хороших выходных» – если разговор в пятницу;

если произошел обрыв на линии, то перезванивает обычно тот, кто звонил первым;

во время диалога улыбайтесь. Ваш собеседник этого не увидит, но улыбка придаст вашему голосу приветливые интонации, и это будет им услышано.