


Утверждаю
Президент АО «ГУТА-БАНК»


А.В.Смирнов

01 февраля 2019 г.

КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «ГУТА-БАНК»

1. Основной принцип, которым должен руководствоваться любой работник АО «ГУТА-БАНК», далее Банка, независимо от его должности, места работы и выполняемых служебных функций, - уважение к личности работника. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для администрации Банка (должностных лиц) в отношении работников, так и для работников в отношении администрации и всех других лиц персонала Банка.

2. Администрация Банка обеспечивает всем работникам равные возможности для самопроявления личности в процессе трудовой деятельности.

3. Запрещаются со стороны администрации Банка и отдельных должностных лиц по отношению к персоналу:

3.1. любые формы дискриминации работников, начиная от подбора кадров, продвижения по службе и кончая высвобождением персонала, по любым признакам; подбор и продвижение кадров должны происходить исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков, при этом администрация обязана обеспечить беспристрастное и справедливое отношение ко всем работникам;

3.2. любые виды протекционизма, привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, согласно принятым в Банке системам оплаты труда и меры социального характера при обязательном обеспечении администрацией Банка равных возможностей для получения указанных льгот и привилегий.

4. Администрация Банка вправе требовать от всех работников, чтобы они руководствовались в процессе своей трудовой деятельности самыми высокими нормами делового общения:

4.1. поддерживали деловую репутацию и имидж Банка в деловых кругах;

4.2. во взаимоотношениях с работниками других предприятий и организаций, в том числе при заключении и исполнении договоров, действовали честно, этично и справедливо; избегали любых действий, которые могли бы быть расценены либо истолкованы как протекция или иная мера, обеспечивающая преимущества или льготы для отдельного предприятия или организации или их работников;

4.3. обеспечивали конфиденциальность полученной информации; никогда не использовали эту информацию для целей личной выгоды либо в интересах третьих лиц;

4.4. никогда не вступали ни прямо, ни косвенно в коммерческие отношения с третьими лицами, если это может привести к ущемлению коммерческих интересов Банка или нанести ущерб его деловой репутации или имиджу;

4.5. действовали на основе доверия стратегии и тактике, проводимой Банком, а также принимаемых администрацией решений.

5. Все работники обязаны в процессе трудовой деятельности:

5.1. исходить из заботы об общих интересах Банка и общности (единства) всего персонала Банка;

5.2. всемирно поддерживать корпоративную культуру и корпоративные ценности;

5.3. вести себя корректно, достойно, не допуская отклонений от признанных норм делового общения, принятых в Банке.

6. Администрация Банка обязана уважать частную (личную) жизнь своих работников, не допуская какого-либо вмешательства в нее. Для персонала, работающего на контрактной основе, могут предусматриваться в контрактах дополнительные условия, касающиеся этичности поведения сотрудников в семье, либо в нерабочее, либо поведение членов семьи работника, а также условия о недоступности совершения работником каких-либо коммерческих действий, которые прямо или косвенно могли бы нанести ущерб экономическим интересам Банка, либо действий, выражающихся в конкуренции с Банком, либо иных действий, ведущих к получению работником Банка или членами его семьи каких-либо выгод от использования служебного положения работника в Банке, включая использование полученной конфиденциальной информации.

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

Стандарт 1. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРИ РАЗГОВОРЕ

1.1. Приветливость и вежливость

Приветливость и доброжелательность – залог успеха. В первый момент общения сумейте расположить к себе клиента:

- Первое впечатление можно произвести только один раз!

- Будьте предельно приветливы, проводя переговоры с клиентом, покажите, что Вы обратили на него внимание;

- Улыбка – проявление доброжелательности и уверенности в себе;

- Поприветствуйте: -Добрый день. Чем могу быть полезен?;

1.2. Внимательность при разговоре

Внимательно выслушайте клиента, оцените его цель прихода к Вам и его позицию по отношению к банку;

Внимание к словам клиента – залог успеха в общении с ним.

- Проявите заинтересованность в клиенте: взглядом, тоном, манерой поведения;

- Умейте задавать уточняющие вопросы, чтобы лучше понять клиента и не вызвать многословия с его стороны;

- Не перебивайте клиента без очень веских причин, постарайтесь не отвечать даже на телефонные звонки. В случае прерывания разговора для ответа на телефонный звонок обязательно извинитесь, и будьте предельно кратки и вежливы при разговоре по телефону. Лучше всего попросите собеседника перезвонить.

1.3. Убедительность в разговоре

Для привлечения клиента на свою позицию используйте убедительные аргументы, способные повлиять на его решение. Помните: убеждать можно только при помощи аргументов.

- Четко формулируйте свои мысли;

- Обязательно согласитесь с приемлемыми для Вас аргументами клиента. Не бойтесь, что Вы изъясняетесь просто, лучше побеспокойтесь о том, чтобы Вас правильно понял клиент.

- Не давайте советы клиенту, помогите ему самостоятельно сделать выбор.

1.4. Избегайте возникновения конфликтных ситуаций

- Общайтесь на равных, не допускайте высокомерного тона в общении с клиентом, но и не заискивайте перед ним. Вы равные партнеры, уважающие взаимные интересы в развитии бизнеса друг друга

- Не отвечайте клиенту категорическим отказом на его предложения. Возможно, в разговоре вы упустили что-то важное;

- Оставьте для себя и для клиента возможность сблизить позиции.

Отказ одному клиенту становится известным другим клиентам и конкурентам. Оцените последствия для Вашего бизнеса

- Не говорите клиенту, что он не прав;

- Не вступайте в спор с клиентом;

Лучший способ добиться результата в споре – это его избежать!

- Если конфликт неизбежен, погасите его, можно извиниться перед клиентом;

- Предложите, если возможно, встретиться еще раз, чтобы получить время на подготовку новых аргументов обеими сторонами.

1.5. Корректность по отношению к конкурентам

Не указывайте на недостатки в работе других банков, тем более на преимущества в их работе:

- Окружите банк ореолом авторитетных рекомендаций, мнений, публикаций;

- Укажите на достоинства и преимущества своего банка.

1.6. Целенаправленность при общении

Не отвлекайтесь во время общения с клиентом. Сосредоточьте свое внимание на клиенте и его вопросе.

Экономьте время клиента и Ваше время.

1.7. Вежливость при прощании

Не забывайте прощаться с клиентом. Подчеркните, что встреча для Вас была приятной и полезной

Стандарт 2. ПРАВИЛА РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ

Разговаривая по телефону, будьте всегда вежливы и терпеливы. Соблюдайте другие стандарты личного общения с клиентом.

2.1. Отвечая на телефонные звонки, всегда представляйтесь: «ГУТА-БАНК»; Добрый день!

2.2. Разговаривайте доброжелательно и приветливо, будьте кратки.

2.3. Никогда не давайте по телефону неточную или неправильную информацию.

2.4. Не говорите ;Я не знаю;. Это подрывает доверие к банку.

2.5. Помните, что клиент нам ничего не должен.

2.6. Если для выяснения необходимой информации требуется время, предложите клиенту перезвонить, или перезвоните сами.

Стиль команды

- Сотрудники, занятые обслуживанием клиентов, должны работать единой командой. В случае появления очереди на обслуживание к какому-либо рабочему месту, свободные сотрудники должны предложить свои услуги клиентам из очереди. Это создает у клиентов благоприятное впечатление о банке и о его персонале в частности, желание обслуживаться только здесь.

- Все сотрудники при встрече с клиентами и друг с другом должны вежливо поприветствовать встречного. Это улучшает общую деловую атмосферу в коллективе, а у клиентов создает ощущение, что его здесь ждали. Отсутствие таких проявлений вежливости вызывает у многих сотрудников и клиентов ощущение своей ненужности, ничтожности, нежелательности присутствия в банке или другие отрицательные эмоции. Приветствия должны быть исключительно благожелательными, как можно чаще с улыбкой ;доброе утро; добрый день; здравствуйте.

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ

В любом деловом документе важны и содержание, и форма.

Деловой документ должен быть безупречен:

- Документ печатается на хорошей бумаге;
- Исходящая документация печатается на фирменных бланках;
- Исключайте подчистки и исправления;
- Текст должен быть красиво распределен по всему листу.

Соблюдайте формулы вежливости при включении в содержание документа нежелательной для адресата информации.

При анализе и отборе фактов в документах, следует использовать лишь те, которые имеют абсолютную достоверность.

Оставляйте копии отправленных писем, делайте пометки о дате отправки.

Не ущемить достоинства адресата, проявить корректность, уважительность – вот что такое правильное написание делового письма.

ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ СОТРУДНИКА БАНКА

1. Внешний вид:

Внешний вид имеет первостепенное значение для создания положительного делового имиджа. Основные слагаемые внешней привлекательности следующие:

- Здоровый вид;
- Одежда
- Прическа
- Макияж (для женщин)

Внешний вид сотрудника банка должен быть безупречным и создавать у клиента впечатление, что все услуги банка по качеству такие же безупречные.

Принципы создания и поддержания привлекательного внешнего вида: аккуратность, опрятность, консерватизм, сдержанность, официальность, традиционность - темный низ (юбка классика или брюки) и светлый верх для женщин, костюм классика для мужчин.

Недопустимые признаки отталкивающего внешнего вида: грязь, лохматость, больной вид, следы употребления алкогольных напитков, засаленность и помятость одежды, дыры, заплатки и другие подобные недостатки.

2. Рабочее место:

- Рабочее место сотрудника должно иметь вид абсолютно комфортного и технологичного места для работы с клиентом, имеющего все необходимое и не имеющего ничего лишнего.

- Мебель должна иметь вид новой, добротной и современной, но не вызывающе дорогой офисной мебели. Иначе у клиента создается впечатление, что АО «ГУТА-БАНК» бесится с жиру и тратит его, клиента, деньги на дорогое оборудование и всякие другие излишества

- Разные рабочие места для оказания одинаковых услуг не должны существенно отличаться внешним видом. Иначе создается впечатление неравноправия при одновременном обслуживании клиентов на разных местах.

- На каждом рабочем месте должна стоять табличка с указанием фамилии и имени, возможно отчества, сотрудника и должности, если они не предусмотрены в форме одежды (бэйджи).

3. Квалификация сотрудника:

- Сотрудник должен иметь высокую квалификацию, позволяющую ему быстро и качественно обслужить клиента без обращения за помощью к другим сотрудникам или к своему менеджеру. Такие обращения создают у клиентов опасение возможности ошибок со стороны сотрудников банка, ощущение отсутствия у банка средств на обучение персонала и другие подобные ассоциации.
- В случае обращения за помощью к другим сотрудникам или менеджеру, последние должны избегать обучения во время обслуживания. Лучше всего заменить сотрудника, обратившегося за помощью, и полностью закончить обслуживание клиента.
- Квалификация и информированность сотрудника должны быть достаточными для того, чтобы ответить на любые вопросы клиента, касающиеся технологии предоставления услуг в банке. Недопустимы ответы: не знаю; наш банк этого не делает - следует переадресовать клиента своему менеджеру, аргументируя это его более высокой квалификацией и оказывая, таким образом, уважение к клиенту.
- Сотрудник не должен оказывать помощь другим сотрудникам до полного обслуживания своего клиента.
- При возникновении перерывов свободные сотрудники не должны отвлекать клиентов, даже своих знакомых, или сотрудников, занятых с клиентами.