

ATB «TENGE BANK» XODIMINING KORPORATIV ETIKA KODEKSI

1 BOB. UMUMIY QOIDALAR.

1. Korporativ etika kodeksi “Tijorat banklarida korporativ boshqarish to’g’risidagi” Nizom (ro’yxat raqami 943, 2000-yil 05-iyul), O’zbekiston banklar assotsiatsiyasi Kengashining qarori bilan tasdiqlangan “Bank xodimining kasbga oid etika kodeksi” (ro’yxat raqami 8, 2007-yil 25-dekabr), “Markaziy bank tomonidan tijorat banklarining ichki me’yoriy hujjatlariga qo’yiladigan talablar to’g’risidagi” Nizom (ro’yxat raqami 916, 2000-yil 05-aprel), Ustav va ATB “Tenge Bank”ning (keyinchalik – Bank) boshqa ichki hujjatlari asosida ishlab chiqilgan.

2. Ushbu Kodeksning maqsadi bo’lib quyidagilar hisoblanadi:

1) bank mansabdor shaxslari va xodimlari o’z faoliyatida amal qiladigan asosiy maqsadlarni, qadriyatlarni, ishbilarmonlik etika va xulq-atvor qoidalari va me’yorlarini mustahkamlash;

2) yuqori axloqiy me’yorlarga asoslangan yagona korporativ madaniyatni rivojlantirish, jamoada ishonch, o’zaro hurmat va o’do’b muhitini saqlab qolish;

3) aktsiyador, mijozlar, biznes sheriklar, davlat organlari, jamoatchilik va boshqa manfaatdor shaxslar tomonidan Bankga nisbatan bo’lgan ishonchni oshirish va saqlab qolish, moliya bozorida ochiq va halol ishtirokchi obro’sini mustahkamlash;

4) manfaatdor tomonlar bilan o’zaro samarali aloqalarni o’rnatishga ko’maklashish;

5) Bank xodimlari tomonidan O’zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi normalarining buzilishining oldini olish.

3. Ushbu Kodeksni tartibga solish ob’ekti bo’lib, mansabdor shaxslar va Bank xodimlarining o’zlarining rasmiy vazifalarini bajarishda, bir-birlari bilan, aktsiyador, mijozlar, biznes hamkorlar, davlat organlari, jamoatchilik va bank bilan aloqada bo’lgan boshqa manfaatdor shaxslar bilan bo’lgan munosabatlaridagi kasbga oid xulq-atvori hisoblanadi.

4. Ushbu Kodeksning qoidalari mansabidan qat’iy nazar, mansabdor shaxslar va Bankning barcha xodimlariga nisbatan qo’llaniladi.

2 BOB. ASOSIY VAZIFA VA QADRIYATLAR.

5. ATB "Tenge Bank"ning vazifasi O'zbekiston Respublikasida moliya bozorining istiqbolli tarmoqlari uchun xalqaro standartlar darajasida xizmatlar ko'rsatish, buning natijasida mijozlar va aktsiyadorlarning mablag'larini samarali joylashtirish va ko'paytirishni, ularning xavfsizligini ta'minlashga qaratilgan.

6. Qadriyatlari quyidagicha:

Mijozga yo’naltirilganlik: Mijozlarga xizmat ko’rsatishning barcha operatsiyalarini vijdonan, o’z vaqtida va eng yaxshi shartlar asosida amalga oshirish, doimo o’zini takomillashtirish va yangilikka intilish, eng samarali bank operatsiyalari uchun eng yaxshi vosita va imkoniyatlarni izlash. Bank axloq, ishonch va hurmat tamoyillariga asoslangan holda faoliyatning barcha yo’nalishlari bo’yicha sheriklik munosabatlarini rivojlantiradi.

Ishonchlilik: Bank umumiy e’tirof etilgan asoslarga va xalqaro huquq normalari, O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi, ichki nizomlar va qoidalarga qat’iy amal qiladi, korporativ boshqaruvning xalqaro standartlariga intiladi va aktsiyadorlar, mijozlar, biznes sheriklar, davlat hokimiyati organlari, xodimlar uchun faoliyatning maksimal darajada ochiqligi

va shaffofligi siyosatiga rioya qiladi. Ishonchlik eng qimmatbaho aktivni - Bankning ishbilarmonlik obro'sini saqlashning asosiy omili bo'lib hisoblanadi;

Yetakchilik: Bank xaridorlarga xizmat ko'rsatishda bozorning barcha segmentlarida yetakchi mavqega ega bo'lishga intiladi, doimiy ravishda yuqori natijalarga erishishga va o'z sohasida professional bo'lishga harakat qiladi. Tashkilotning barcha darajalaridagi rahbarlar sadoqat va g'ayratni namoyish etishda namuna bo'ladilar. Rahbarlar yo'nalishni belgilaydilar, yangiliklarni mamnuniyat bilan qabul qiladilar, tashkilotni Bankning Asosiy Vazifasini bajarishga ilhomlantiradilar.

Ijtimoiy mas'uliyat: aholining barcha qatlamlarining ehtiyojlari va manfaatlariga e'tibor qaratish Bank faoliyatining asosiy tamoyillaridan biri bo'lib hisoblanadi. Bank ijtimoiy muammolarni rivojlantirish va hal etishga faol hissa qo'shishga va mas'uliyatli korporativ fuqaro bo'lishga intiladi;

To'g'riilik: Bank, faoliyatning barcha sohalarida, har doim va hamma joyda, beg'ubor halol ish yuritishga intiladi. Bank ichki jarayonlarning shaffofligi, mijozlar bilan o'zaro hurmat va ishonch asosida munosabatlarni o'rnatish, xodimlarning biznesga vijdonan munosabatini saqlash, korporativ etikaga rioya qilish tamoyillariga amal qiladi;

Professionallik: Bank professional faoliyatning eng yuqori standartlariga intilib, innovatsiyalar va yangi g'oyalar uchun ochiqdir. Asosiy vazifa - mijozlarga xizmat ko'rsatishning barcha operatsiyalarini o'z vaqtida va eng yaxshi sharoitlarda vijdonan bajarish, bu esa mijozlar bilan mustahkam va uzoq muddatli munosabatlarni ta'minlaydi.

3 BOB. BANKNING MAJBURIYATLARI.

7. Bank xodimlar bilan munosabatlarni qonuniylik, o'zaro hurmat va ishonch tamoyillari asosida o'rnatadi va quyidagi majburiyatlarni o'z zimmasiga oladi:

1) xodimlarni O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga muvofiq har qanday kamsitishlardan himoya qilishni kafolatlaydi. Kadrlar siyosati, ish haqi siyosatini amalga oshirishda millati, jinsi, yoshi, siyosiy, diniy va boshqa asoslarga ko'ra har qanday kamsitish taqiqlanadi;

2) ishchilarni faqat shaxsiy fazilatlar, malakasi, samaradorligi va professionalligi asosida yollashni, ish haqini to'lashni va lavozimda ko'tarilishini ta'minlaydi;

3) Bankning ichki hujjatlari, mehnat shartnomalari shartlariga muvofiq raqobatbardosh ish haqi tizimini ishlab chiqadi, ish haqining o'z vaqtida to'lanishini ta'minlaydi;

4) xodimlarga nisbatan adolatli va halol munosabatni ta'minlaydi, tasdiqlangan faktlar va ishonchli ma'lumotlar asosida ziddiyatlarni va xodimlarning o'z vazifalarini buzishi mumkin bo'lgan holatlarni ko'rib chiqadi;

5) yosh mutaxassislar uchun jamoaga tez orada moslashish, ularning salohiyati va samarali ishlarini ro'yobga chiqarish uchun qulay sharoitlar yaratadi;

6) Bankning ichki hujjatlarda nazarda tutilgan tartib va sharoitlar asosida tegishli sharoitlarni ta'minlaydi va xodimlarning malakasini barcha mavjud o'qitish usullari (ustozlik, rotatsiya, masofaviy o'qitish, korporativ seminarlar, tashqi seminarlarda, davra suhbatlari va treninglarida qatnashish) bilan oshirishni rag'batlantiradi;

7) kadrlar zaxirasini yaratadi - korporativ talablarga javob beradigan va yuqori darajadagi boshqaruv lavozimlariga ko'tarilish uchun mo'ljallangan, o'zida boshqaruvning kasbiy vakolatlari va kasbiy mahoratining yuqori darajada rivojlanishini birlashtirgan maxsus shakllangan va tayyorlangan xodimlar guruhi;

8) Bank uchun ijobiy ta'sir ko'rsatadigan xodimlarning tashabbuskor g'oyalari va takliflarini baholaydi va rag'batlantiradi.

4. XODIMLARNING MAJBURIYATLARI.

8. Bankka ishga qabul qilishda xodimlar quyidagi majburiyatlarni o'z zimmalariga oladilar:

1) O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi, Ichki mehnat tartibi qoidalari, ushbu Kodeks va Bankning boshqa ichki me'yoriy hujjatlariga rioya qilish, ularning buzilishi yoki ularga rioya qilmaslik uchun shaxsiy javobgarligini his etish;

2) o'z vazifalarini Bank manfaatlari va ustuvor yo'nalishlari, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablaridan kelib chiqqan holda professional, samarali va xolis bajarish;

3) Bank va uning sho'ba korxonalarining ishbilarmonlik obro'siga, boshqa nomoddiy yoki moddiy manfaatlariga zarar yetkazishi mumkin bo'lgan vaziyatlarning oldini olish;

4) shaxsiy manfaatlar va xizmat vazifalari o'rtasidagi har qanday to'qnashuvning oldini olish, mijozlar, sheriklar, yetkazib beruvchilar, raqobatchilar va boshqa uchinchi tomonlar bilan ishlashda, manfaatlar to'qnashuviga nisbatan Bank talablarini bajarish;

5) Bank rahbariyati tomonidan to'g'ridan-to'g'ri ruxsatisiz yoki aniq berilgan vakolatlarsiz Bank nomidan biron-bir mavzu bo'yicha ommaviy nutqlarga, bayonotlarga yoki intervyularga yo'l qo'ymaslik;

6) hamkasblari, mijozlari va sheriklariga nisbatan jinsi, yoshi, irqiy, siyosiy, diniy va boshqa shunga o'xshash sabablarga ko'ra kamsitishlarga yo'l qo'ymaslik;

7) o'z ishida umumiy natijaga e'tibor qaratish, jamoada ishlash qobiliyatini rivojlantirish, o'z bilimlari va tajribalarini hamkasblar bilan xolisona bo'lishish;

8) hamkasblari, mijozlari, sheriklari, aksiyadori va boshqa manfaatdor shaxslar bilan Bank o'zaro muomala qilganda, ular bilan xushmuomalalik va hurmat bilan munosabatda bo'lish, boshqalarning fikriga toqat qilish, muloqotda qo'pol iboralar, qo'pol so'zlar, jargon so'zlardan foydalanishga yo'l qo'ymaslik;

9) ziddiyatli vaziyatlarni yaratishga, tajovuzkorlik, tahdid, zo'ravonlik va boshqalarni namoyon qilishga imkon beradigan yoki rag'batlantiradigan har qanday harakatlardan saqlanish. Jamoada kelishmovchiliklar yuzaga kelganda, Bank xodimlari ularni hal qilish uchun barcha sa'y-harakatlarini amalga oshirishlari kerak;

10) o'z hamkasblari, bo'ysunuvchilari, menejerlari, mijozlari va sheriklariga, boshqa manfaatdor tomonlarga yetkazmoqchi bo'lgan xabarlarini aniq bayon qilish uchun aloqa qobiliyatlarini rivojlantirish;

11) Bankning korporativ resurslarini (shu jumladan, ular bilan cheklanmagan holda: mol-mulk, pul, intellektual mulk, obro'-e'tibor, huquqlar, imtiyozlar, ma'lumotlar va ularning manbalari, hujjatlar, vositalar va aloqa kanallari, dasturiy ta'minot va boshqalarni) himoya qilish, ulardan samarali va ehtiyotkorlik bilan foydalanish, ulardan shaxsiy manfaati, foydasi yoki Bank bilan bog'liq bo'lmagan boshqa faoliyat uchun foydalanmaslik;

12) begona shaxslar tomonidan maxfiy ma'lumotlardan foydalanishga urinishlari, shuningdek maxfiy ma'lumotlar, uning tashuvchilari, rasmiy guvohnomalari, pasportlari, kalitlari va maxfiy ma'lumotlarni ruxsatsiz oshkor qilinishga olib kelishi mumkin bo'lgan boshqa dalillar to'g'risida bevosita rahbariyatni xabardor qilish;

13) mehnat intizomiga rioya qilish;

14) korporativ shaklga, tashqi ko'rinishga qo'yiladigan talablarni buzmaslik;

15) xodimning rasmiy vazifalari bilan bevosita bog'liq bo'lmagan shaxsiy masalalarni hal qilish uchun ish vaqtidan foydalanmaslik;

16) ish vaqtida hamkasblar bilan shaxsiy suhbatlar, ish bilan bog'liq bo'lmagan muhokamalar va munozaralar, shu jumladan telefon yoki elektron aloqa vositalari orqali foydalanmaslik;

17) chekish va choy ichish uchun uzoq tanaffuslarga yo'l qo'ymaslik;

18) ish joyiga tashrif buyuruvchilarni xodimning xizmat vazifalarini bajarishi bilan bog'liq bo'lmagan shaxsiy masalalar bo'yicha qabul qilmaslik;

19) ish vaqtida ish hajmini oqilona taqsimlash. Ish joyiga dam olish kunlari va ta'til kunlari borish zarur bo'lgan taqdirda - xodim belgilangan tartibda shartlarni kelishib olishi kerak.

5 BOB. MIJOZLAR VA ISH HAMKORLARI BILAN MUNOSABATLARDAGI MAJBURIYATLAR.

9. Bankning potentsial va mavjud mijozlari, hamda biznes hamkorlari bilan munosabatlari quyidagi tamoyillarga asoslanishi kerak:

1) qabul qilingan majburiyatlarning qonuniyligi, so'zsiz bajarilishi, kerakli ma'lumotlarning o'z vaqtida va to'liq oshkor qilinishiga;

2) ularning yuridik yoki ijtimoiy holatidan, faoliyat turidan, moliyaviy holatidan, bankdagi xizmat muddatidan, yoshidan, dinidan, shuningdek jinsi va millatidan qat'iy nazar, Bankning barcha mijozlari va biznes sheriklariga nisbatan hurmat bilan munosabatda bo'lish;

3) mijozlar va biznes hamkorlarning huquqlarini O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga va Bankning ichki hujjatlariga muvofiq maksimal darajada amalga oshirish;

4) Bank xodimlari tomonidan Bankning mijozlariga va uning biznes hamkorlariga nisbatan qo'pollik, haqoratli imo-ishoralar yoki iboralarga va tajovuzkor, do'stona bo'lmagan, beparvo yoki iltifotsiz munosabatda bo'lishga yo'l qo'yimaslik;

5) mijozlar va bankning hamkorlariga nisbatan Bank xodimlarining firibgar harakatlariga yo'l qo'yimaslik;

6) Bank xodimlarining mijozga yoki Bankning biznes hamkoriga nisbatan o'zlarining rasmiy vazifalarini bajarishda asossiz ravishda rad etishlariga yo'l qo'yimaslik;

7) Bank xodimlari tomonidan Bankning mijozlari va ish hamkorlariga nisbatan o'zlarining bevosita vazifalarini bajarganlik, hamda bank operatsiyalarini amalga oshirish jarayonini tezlashtirganlik uchun, o'zlari va/yoki ularning qarindoshlari, do'stlari uchun pul va/yoki boshqa moddiy boyliklarni (shu jumladan xizmatlar, shaxsiy imtiyozlar va preferensiyalar) qabul qilinishiga yo'l qo'yimaslik.

10. Bank xodimlari:

1) Bankning ichki hujjatlari bilan belgilangan bo'lsa, bu ularning rasmiy vazifalari, vakolatlariga kirsam, Bank mijozlariga o'z vaqtida to'liq ravishda barcha bank operatsiyalari to'g'risida operatsiyalarining barcha shartlari to'g'risidagi ma'lumotlarni taqdim etish;

2) mijozlarga va biznes hamkorlariga o'zlarining rasmiy vazifalarini bajarishda hurmat va e'tibor bilan munosabatda bo'lishga, Bankka bildirilgan sharhlar, shikoyatlar va da'volarga zudlik bilan javob berish;

3) bank hisobvarag'i va depozit sirlarini, hisobvaraq operatsiyalari va mijozlar to'g'risidagi ma'lumotlarni, shuningdek, ishbilarmonlik obro'siga, mijozlarning boshqa nomoddiy yoki moddiy manfaatlariga zarar yetkazishi mumkin bo'lgan boshqa ma'lumotlarni oshkor qilishga haqli emas, agar bunday ma'lumotlarning oshkor etilishi O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlarida nazarda tutilmagan bo'lsa;

4) mol-mulkni, xizmatlarni qabul qilishga, shuningdek Bank xodimi sifatida amalga oshirgan faoliyati uchun haq evaziga mol-mulk, xizmatlarni olish huquqini beruvchi shartnomalar tuzishga haqli emas;

5) Bankning mijozlari va biznes hamkorlarning ishbilarmonlik obro'si, sha'ni va qadr-qimmatini qoralaydigan har qanday xatti-harakatlarni amalga oshirishga, shuningdek Bankning mijozlari va biznes hamkorlariga nisbatan o'z vazifalarini bajarishi natijasida Bank xodimlariga ma'lum bo'lgan bank va tijorat sirlarini oshkor etishga haqli emas;

6) moliya bozorlarida operatsiyalarni amalga oshirayotganda, o'zlarining rasmiy vazifalari natijasida, ularga ma'lum bo'lgan rasmiy ma'lumotlarni uchinchi shaxslar tomonidan bitimlar tuzishda taqdim etishga, shuningdek mijozlar va Bankning biznes sheriklaridan buyurtmalar bajarilishidan oldin o'z manfaatlarini yo'lida operatsiyalarni amalga oshirishga haqli emas;

7) ish joyida mobil telefonlarni past tovush darajasiga o'tkazishlari kerak;

8) shaxsiy maqsadlarda xizmat telefonidan foydalanishni cheklashlari kerak.

11. Agarda Bank xodimi mijozlar yoki biznes hamkorlari, shuningdek, Bankka nisbatan boshqa shaxslar tomonidan vijdotsiz va/yoki noqonuniy xatti-harakatlar (harakatsizlik) sodir etilganligi to'g'risida ma'lumotga ega bo'lsa, u darhol Bank rahbariyatni bu haqida xabardor qilishi shart.

6 BOB. BANK XODIMLARINING TASHQI KO'RINISHIGA TALABLAR.

12. Bank xodimining tashqi ko'rinishi korporativ madaniyatning bir qismidir va Bankning yuqori darajadagi imidji va ishbilarmonlik obro'sini saqlab turishi kerak.

13. Bank xodimlari, lavozimlaridan qat'iy nazar, cheklangan rangdagi kiyimlarga ustunlik berib, ishbilarmonlik uslubini saqlashlari shart.

14. Ayollarning tashqi ko'rinishiga talablar:

1) Bankning ayol xodimlari odmi, erkin ingliz uslubida bichilgan to'q rangli kostyum kiyishlari kerak bo'lib, u quyidagidan tashkil topishi kerak:

jaket va yubka, jaket va shim, jaket va ko'ylak. Quyidagi kombinatsiyalarga ham ruxsat beriladi: bir hil tusli va och rangli bluzka va yubka, bir hil tusli va och rangli bluzka va shim, ofis uslubidagi to'q rangli ko'ylak.

2) Maxsus firma uslubidagi kiyim: ustki bir hil tusli kiyim – pastki to'q kiyim, ushbu toifalardagi Bank xodimlari uchun belgilanadi:

- bevosita mijozlarga xizmat ko'rsatuvchi, frontal bo'linmalarining xodimlari;
- amaliyot-kassa xodimlari.

3) 13-bandda ko'rsatilgan xodimlar toifasi uchun, beydjarni (shaxsiy identifikatorlar), hamda agar ko'zda tutilgan bo'lsa, korporativ sharflar/bog'ichlar taqish majburiydir.

4) Soch turmagi haddan tashqari hurpaygan bo'lmasligi, qo'pol ko'rinmasligi, ozoda bo'lishi kerak.

5) Poyafzal klassik yoki yopiq tovonli, dastaksiz poyabzaldan iborat bo'lishi kerak.

15. Erkak kishilarning tashqi ko'rinishiga talablar:

1) Bank xodimlari odmi, erkin ingliz uslubida bichilgan to'q rangli kostyum kiyishlari kerak bo'lib, u quyidagidan tashkil topishi kerak:

shimdan, pidjakdan, och rangli ko'ylakdan va bo'yinbog'dan; front ofisning xodimlari oq rangli ko'ylak kiyishlari shart.

2) Oyoq kiyimi rang bo'yicha ustki kiyimga mos bo'lgan poyafzaldan tashkil topishi kerak. Paypoqlar shimning rangiga mos ravishda tanlanishi kerak.

3) Erkaklarning soqoli olingan va sochlari saranjom kalta kesilgan bo'lishi kerak.

16. Barcha xodimlarga jinsi materialidan kiyimni, tor shimlarni, kalta ko'ylaklar/yubkalarini, qalin jempirlar, krossovkalar kiyish man etiladi.

17. Xodimning tashqi ko'rinishi ushbu qoidalarga mos kelmagan taqdirda, u uyga yuborilishi mumkin, ammo bank tomonidan u ishda bo'lmagan vaqt uchun pul to'lanmaydi. Qoidalarga rioya qilinishi ustidan nazoratni bevosita rahbar amalga oshirishi kerak. Kadrlar xizmati xodimi yuqoridagi talablarni buzgan xodimdan tushuntirish talab etishga haqlidir.

7 BOB. KODEKSNING TALABLARIGA RIOYA QILINMAGANLIK UCHUN MAS'ULIYAT

18. Bankning har bir xodimi ushbu Kodeksni bajarmaganligi uchun shaxsan javobgar bo'ladi.

19. Bank xodimlarining har birining kodeksi bilan tanishish maxsus shakldagi yozma majburiyat shaklida tuzilgan bo'lib, u xodimning shaxsiy ishida saqlanadi (1-ilova).

20. Kodeks talablarini bajarmaganlik uchun jarimalar O'zbekiston Respublikasining amaldagi mehnat qonunchiligiga, O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki tomonidan kelishilgan va O'zbekiston banklari assotsiatsiyasi tomonidan tasdiqlagan Bank xodimining kasbiy etika kodeksiga, hamda bankning mahalliy hujjatlariga muvofiq belgilanadi.

