

“Kapitalbank” ATB

KORPORATIV KODEKSI

Kirish

1. “Kapitalbank” ATB Korporativ kodeksi Bank tomonidan o‘z faoliyatida foydalaniladigan asosiy tamoyillar va standartlarni belgilanishiga asos soluvchi hujjat hisoblanadi.

2. Ushbu Kodeks O‘zbekiston Respublikasi amaldagi qonunchiligining qoidalari va talablariga binoan, ichki mahalliy hujjatlarni, korporativ boshqaruv bo‘yicha yuzaga kelgan xalqaro amaliyotni, mavjud o‘dob normalari va Bank faoliyatining joriy rivojlantirish bosqichidagi ma‘lum shartlari va uni rivojlantirishning uzoq muddatli istiqbollarini hisobga olgan holda ishlab chiqilgan.

3. Ushbu Kodeks Bank Missiyasini, uning korporativ qadriyatlarini, Bank rahbarlari va xodimlarining mijozlar bilan o‘zaro munosabatlarini, rahbarlar va xodimlar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar tartibini, Bankning barcha xodimlari uchun xizmat pog‘onalari bo‘yicha ko‘tarilish imkoniyatlarining tengligini, xodimlarning tashqi ko‘rinishlarini, Bankning kundalik faoliyatida yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan manfaatlar nizolarining hal qilinishini belgilab beradi.

4. Ushbu Kodeks ommaviy hujjat hisoblanib, uning qoidalari Bankning barcha xodimlari tomonidan qat‘iy rioya qilinishi uchun majburiy hisoblanadi.

I Kodeksning maqsadlari va vazifalari

1.1. Kodeks maqsadi Bankning daromadlilikini, moliyaviy barqarorligini va faoliyatining samaradorligini oshirishga yo‘naltirilgan Bank faoliyati standartlarini va uning xodimlarining xulqini belgilab beradi.

1.2. Kodeksning vazifalari quyidagilardan iborat:

- Bank missiyasini va uning faoliyatidagi korporativ qadriyatlarni mustahkamlash;
- Bank xodimlari tomonidan Bank mijozlari, ishbilarmon hamkorlari va aksiyadorlari oldida o‘z xizmat vazifalarining sifatli bajarilishi, shuningdek Bank missiyasini amalga oshirishda o‘zlarining o‘rni uchun shaxsiy javobgarliklarini tan olishlarini ta‘minlash;
- Bankning mijozlar, ishbilarmon hamkorlar va Bank raqaobatchilari va xodimlari bilan o‘zaro munosabatlari asoslarini belgilash;

- Bank aksiyadorlari, ishbilarmon hamkorlari, raqobatchilari va xodimlari manfaatlarining himoya qilinishini ta`minlash.

II Bank Missiyasi

Bizning missiyamiz - muvaffaqiyatga erishish va uni har bir hamkor bilan bo'lishishdan iborat. Biz moliya bozoridagi eng istiqbolli sohalarning daromadliroq segmentlarida ishlaydigan kuchli moliyaviy supermarketni yaratishni o'z oldimizga maqsad qilib qo'yganmiz.

III Bankning korporativ qadriyatlari

1. **SHaxsga hurmat.** O'zR MK 5-moddasiga binoan, har qanday insonning huquqlari va erkinliklarini hurmat qilish, ushbu huquqlar va erkinliklarga qat'iy rioya qilish va ularni himoya qilish. Bu - bankning kundalik faoliyatidagi birinchi o'rinda turadigan qadriyat hisoblanadi. Shaxsni hurmat qilish – bu inson qanday bo'lsa, uni shu ko'rinishda qabul qilish. Insonda faqat yaxshi tomonlarni ko'rishga intilish. Boshqa odamlar manfaatlarini hurmat qilish, murosa qilishni (kompromissga borishni) bilish. Xodimlarning lavozimlari, ijtimoiy mavqei, jinsi, yoshidan qat'iy nazar, ularning barchasi uchun teng imkoniyatlar yaratish. Begona fikrga e'tibor, tinglashga tayyor bo'lish. Boshqa odamlarning mehnatini hurmat qilish.

2. **Mijoz mo'ljalini ola bilish.** Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha barcha operatsiyalarni vijdonan, o'z vaqtida va yaxshiroq sharoitlarida amalga oshirish, doimiy ravishda o'zini o'zi takomillashtirib borishga va novatorlikka intilish, bankning yanada samaraliroq ishlashi uchun doimiy ravishda eng yaxshi vositalar va imkoniyatlarni qidirib topish. Biz barcha sohalardagi hamkorlikni axloq, ishonch va hurmat tamoyillariga asoslangan holda rivojlantiramiz.

3. **Jamoaviylik.** Ishdagi hamkasblar bilan munosabatlarni faqat o'zaro tushunish, ishonch, o'zaro yordam va birdamlik, professional bilimlar va amaliy tajriba bilan doimiy almashinuv asosida qurish. Bankning butun jamoasining oldiga qo'yilgan strategik vazifalarini hal qilishga va bank missiyasini bajarishga intilishdagi umumiy ishga sodiqligi;

g) **Halollik va vijdoniylik.** Noinsof va sotqinlikka moyilligi bo'lgan odamlarga bankda joy yo'q ekanligini, har qanday betartib harakat ulkan yo'qotishlarga olib kelishi mumkin ekanligini tushunish. To'g'ri asoslarga ishonish. Hiyonat qilmaslik va o'zini o'zi hurmat qilish, "Sotib olish"ga urinish – insonga bo'lgan hurmatsizlikning namoyon bo'lishi ekanligini tushunish. O'z fikrini ochiq belgilash, barcha murakkabliklarni va "suv osti toshlarini" haqgo'ylik bilan jamoa bilan birga muhokama qilish.

d) **CHempionlikka intilish.** Raqiblardan bir qadam oldinda bo'lishga intilish, eng yaxshi, etakchilik pozitsiyalarini saqlab turish, doimo birinchi o'rinda turish. Muvaffaqiyatga qat'iy ishonish, natija – faoliyatning bahosi ekanligini tushunish. Barqaror yuqori natijalarni ko'rsata bilish, o'z sohasidagi eng yaxshi kasb ustasi bo'lishga intilish.

IV Mijozlar bilan o'zaro munosabatlar

4.1. Bankning asosiy qadriyati – uning mijozlari, shuning uchun butun bank faoliyatining muvaffaqiyati mijozlar ehtiyojlarini qondirishdan iboratdir.

4.2. Bank o'z mijozlari bilan uzoq muddatli hamkorlik munosabatlarini o'rnatishdan manfaatdordir, yangi mijozlarni jalb qilish esa “Mijoz bankni tanlaydi” tamoyilidan kelib chiqishi kerak.

4.3. Har bir mijozning individualligiga e'tibor qaratish bankning mijozlar siyosatining asosi hisoblanadi. Bank barcha qolgan mijozlarga xizmat ko'rsatish yomonlashib qolmasligi kerak degan o'zgarmas shart bilan, VIP-mijozlar guruhiga ega bo'lishi kerak.

4.4. Bank xodimlari mijozlarning bankka taaluqli bo'lgan manfaatlarini o'z manfaatlaridan ustun qo'yadilar, va bank mijozlarining manfaatlariga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan har qanday harakatlarning sodir etilishiga yo'l qo'ymasliklari kerak.

4.5. Nizoli vaziyatlar yuzaga kelgan taqdirda, mijozning manfaatlariga e'tibor bilan munosabatda bo'lish va maksimal imkoniyatlarda ularni bank manfaatlari bilan uyg'unlashtirishga harakat qilishlari kerak.

4.6. Bank xodimlari Bank mijozidan olingan ma'lumotlarga “Bank siri” toifasiga kiradigan ma'lumotlarga munosabatda bo'lishi kerak.

V Ishbilarmon hamkorlar bilan o'zaro munosabatlar

5.1. Ishbilarmon hamkorlar bilan munosabatlar o'zaro hurmat, ushbu munosabatlardagi ishtirokchilarning har biri uchun hamkorlik munosabatlarining qadrini tan olish va tomonlarning ishbilarmonlik hamkorlikdagi teng huquqliliklarini tan olish asosida quriladi.

5.2. Hamkorlik munosabatlarida bank o'ziga olgan barcha majburiyatlarni so'zsiz bajarish tamoyiliga asoslanadi.

5.3. Bank shubhali obro'ga ega bo'lgan, bozordagi umumiy qabul qilingan normalar va qoidalarga rioya qilmaydigan tashkilotlar va kontragentlar bilan ishbilarmonlik munosabatlariga kirishmaydi.

5.4. Bank hamkorlik munosabatlari, shu jumladan rasmiy shartnomaviy munosabatlari mavjud bo'lmagan hamkorlar bilan munosabatlari chog'ida olingan ma'lumotlarning to'liq

maxfiylikni ta'minlaydi. Hamkorlik munosabatlari chog`ida olingan barcha ma'lumotlar oldindan hamkorlarning tegishli roziligini olmasdan turib oshkora qilinmasligi lozim.

VI Raqiblar bilan o'zaro munosabatlar

6.1. Bank raqiblari bilan o'zaro munosabatlar haqo'ylik, o'zaro hurmat va shubhali tusga ega bo'lgan har qanday usullari va uslublarni raqobatli kurashda qo'llamaslik tamoyillariga asoslanib quriladi.

6.2. Raqobatli kurashda nizolar va kelishmovchiliklar yuzaga kelgan taqdirda, muzokaralarga va kompromiss qidirishga ustuvorlik beriladi, bunga erishishning imkoni bo'lmaganda esa – sud orqali hal qilinadi.

VII Bank va xodimlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlar

7.1. Bank o'z xodimlari bilan munosabatlarini uzoq muddatli hamkorlik va o'zaro majburiyatlarini so'zsiz bajarish tamoyillariga asoslanib quradi.

7.2. Bank xodimlarga nisbatan mehnatga haq to'lash va ularning xizmat pog'onasi bo'yicha ko'chirilishi masalalarida diskriminatsiyaning namoyon bo'lishiga yo'l qo'ymaydi.

7.3. Bankning manfaatlari xodimning shaxsiy manfaatlariga zarar etkazmasligi kerak.

7.4. Bank o'z xodimlarining sog'lig`ini saqlash va ularning mehnat xavfsizligini ta'minlashga yo'naltirilgan barcha zarur choralarini qo'radi.

7.5. Bank o'z xodimlarining professional o'sishi va ularning ijimoiy farovonligini har tomonlama oshirish uchun barcha zarur sharoitlarni yaratadi.

7.6. Bank o'z xodimlarining ishdagi obro'siga, bankning moddiy va nomoddiy manfaatlariga zarar etkazishi mumkin bo'lgan vaziyatlarning yuzaga kelishiga yo'l qo'ymaydi.

7.7. Bank xodimlari xizmat ma'lumotlaridan iborat bo'lgan, shu jumladan elektron ko'rinishdagi barcha yozuvlarni olib boradi, hamda bankning tegishli mahalliy hujjatlari talablariga to'liq muvofiq hoda ularni saqlaydi, shuningdek ushbu ma'lumotlardan shaxsiy maqsadlarda yoki o'zining affillangan shaxslari manfaatlarini yo'lida foydalanish faktlariga yo'l qo'ymaydi.

7.8. Bank xodimlari Bankning orgtexnikalaridan, aloqa vositalaridan, axborot va tarmoq resurslaridan ishlab chiqarish maqsadlaridagina foydalanadilar.

VIII Bank xodimlarining xulqiy va namunaviy tashqi ko'rinish qoidalari

8.1. Bank xodimlari xulq masalalarida quyidagi majburiyatlarga egadirlar:

- * jamoani ishonch, haqgo'ylik, yaxlitlik va do'stona muhitda yaratishga intilish;
- * subordinatsiyaga rioya qilish, bevosita rahbarining ishga taaluqli bo'lgan ko'rsatmalarini tezkorlik bilan bajarish;
- * nizoli masalalarni ommaviy tarzda aniqlashtirmaslik;
- * bir birlarining fikrlariga va ishga samimiy manfaatdorlikni, ochiqlik va takabburlikning yo'qligini namoyon qilish;
- * o'zining kasbiy vakolatlarini qo'llab turishga doimiy ravishda intilish;
- * ma'lumotlarni noto'g'ri namoyon qilishi, xodimlarning kasbiy mahoratini shubha ostiga qo'yishi yoki bank imidjiga putur etkazishi mumkin bo'lgan og'zaki va yozma arizalar va kafolatlarni bermaslik;
- * boshqalarning fikrini hurmat qilish, o'z hamkasblarining ish bo'yicha insoniylik fazilatlarini kamsitmaslik;
- * kasal bo'lib qolgan yoki ishga chiqishning iloji bo'lmagan hollarda o'z boshlig'iga xabar berish;
- * o'zaro xushmuomalali bo'lish: bir biriga "Siz"lab murojaat qilish, yoshi kattalarga hurmat bilan munosabatda bo'lish (birinchi bo'lib salomlashish, joy berish, gapini bo'lmaslik va h.k.), laqab va nom qo'yimaslik, uyat so'zlardan foydalanmaslik, qo'pollik va takalluflik qilmaslik, tovushni balandlatmaslik, qichqirmaslik;
- * ish joyida uyali telefonlarni past tovush darajasiga o'tkazib qo'yish;
- * xizmat telefonidan shaxsiy maqsadlarda foydalanishni chegaralash;
- * o'zining lavozim majburiyatlarini bajarishi munosabati bilan shaxsiy foyda ko'rish qat'iyan man etiladi;
- * rahbar o'zining qo'l ostidagi xodimi uchun xolislik, odoblilik va vazminlik misoli bo'lishi kerak.

8.2. Bank xodimlari tashqi ko'rinish masalalarida quyidagi standartlarga rioya qilishlari shart:

- * erkaklarning tashqi ko'rinishiga talablar:
 - to'q yoki och tondagi ish kostyumi;
 - ko'ylak – och rang, bo'yinbog' – kostyum tonidagi;
 - poyafzal – qora yoki jigar rang (yoki kostyum rangiga moya rangdagi) klassik uslubdagi tuflilar;

- batartib kesilgan soch, silliq qiringan yuz;
- parfyumeriyani o'rtacha qo'llash;
- zargarlik buyumlari: nikoh uzugi, ilmatugma, soat, bo'yinbog` uchun to'g`nog`ich;

*Ayollarning tashqi ko'rinishiga talablar:

- ko'ylak: bir xil tusli, yopiq turadigan, och tonda, odmi bichimli;
- yubka: odmi bichimli, uzunligi – tizza liniyasiga yaqin;
- ish uslubiga mansub kostyum yoki ko'ylak;
- shim: odmi bichimli, bir xil tusli, to'q rangdagi tonlarda;
- poyafzal: klassik uslubdagi, pastroq poshnali;
- makiyaj va manikyur yorqin va g`ashni keltirmaydigan;
- soch turmagi ish uslubiga mos tushishi kerak;
- zargarlik buyumlarini taqishda kamtarlik qarshi olinadi.

Bank xodimlariga ish vaqtida djinsi buyumlar, yorqin gulli qalin sviterlar, krossovkalar kiyishga ruxsat etilmaydi.

IX Kodeks talablariga rioya qilinmaganlik uchun javobgarlik

9.1. Bankning har bir xodimi ushbu Kodeksning rioya qilinishi uchun shaxsiy javobgarlikka ega.

9.2. Bankning har bir xodimini Kodeks bilan tanishtirish xodimning shaxsiy yig`ma jildida saqlanadigan maxsus shakldagi yozma majburiyatlar ko'rinishida belgilanadi.

9.3. Kodeks talablariga rioya qilmaganligi uchun jazo choralari O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi va bankning ichki mahalliy hujjatlariga binoan belgilanadi.