

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МТБ БАНК»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Наблюдательного Совета
ПАО «МТБ БАНК»

Протокол №79 от 29.10.2018

Председатель Наблюдательного Совета

_____ И.А. Згуров

Новая редакция

/вступает в силу с 01.11.2018//

**КОДЕКС
КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «МТБ БАНК»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	4
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ / АББРЕВИАТУРЫ.....	5
2.1. Определения	5
2.2. Аббревиатуры.....	6
3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
4. ИСТОРИЯ И МИССИЯ БАНКА	8
4.1. История	8
4.2. Миссия	8
4.3. Цель	9
4.4. Стратегия	9
5. ОБЩЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ БАНКА, А ТАКЖЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЭТИХ НОРМ	10
6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ.....	12
7. УЧАСТИЕ В ДРУГИХ МЕРОПРИЯТИЯХ	13
8. НОРМЫ ЗАПРЕТА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ НЕЗАКОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	14
8.1. Борьба с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения	14
8.2. Запрет неконкурентной практики.....	14
8.3. Запрет предоставления недостоверной финансовой и статистической отчетности	14
8.4. Запрет должностных злоупотреблений, экономических преступлений, мошенничества.....	15
8.5. Нарушение санкций	15
9. НОРМЫ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ КОРРУПЦИОННЫХ ДЕЙСТВИЙ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА	16
10. НОРМЫ О ЗАПРЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛОЖЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯМИ БАНКА И ДРУГИМИ РАБОТНИКАМИ БАНКА С ЦЕЛЬЮ ПОЛУЧЕНИЯ НЕСПРАВЕДЛИВЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТАКИХ ПРЕИМУЩЕСТВ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ	17
11. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	18
12. СОБЛЮДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ	19
13. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ БАНКА ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПРИЧИНЕНИЮ ВРЕДА ИМУЩЕСТВУ БАНКА.....	20
14. ГАРАНТИИ РАВЕНСТВА ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ БАНКОМ И ЕГО КЛИЕНТАМИ, СОТРУДНИКАМИ, ПОСТАВЩИКАМИ И КОНКУРЕНТАМИ.....	21
14.1. Гарантии равенства отношений между Банком и сотрудниками Банка.....	21
14.2. Гарантии равенства отношений между Банком, Клиентами и поставщиками / партнерами.....	21
15. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ	23
16. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ, КАК ОТРАЖЕНИЕ КОРПОРАТИВНОГО СТИЛЯ БАНКА	25
17. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ, СОХРАНЕНИЯ И РАСПРОСТРАНЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ	26
18. НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ.....	28
19. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	29
20. РАЗРЕШЕНИЕ ЛИЧНЫХ ФИНАНСОВЫХ ВОПРОСОВ.....	30
21. УЧАСТИЕ ПЕРСОНАЛА В ОПЕРАЦИЯХ С ЦЕННЫМИ БУМАГАМИ И В ДРУГИХ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЯХ.....	31

22. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ	32
23. ПОВЕДЕНИЕ В ОФИСАХ БАНКА.....	33
24. ПРОЗРАЧНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ.....	35
25. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА	36
26. ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО БАНКА.....	37
27. ОТЧЕТ О НЕЗАКОННЫХ ДЕЙСТВИЯХ И НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.....	38
ПРИЛОЖЕНИЯ:	39
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Форма Декларации о конфликте интересов	39

1. ВВЕДЕНИЕ

Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников ПАО «МТБ БАНК» (далее по тексту – **Кодекс**) разработан с целью описания философии взаимоотношений акционеров и сотрудников Банка, определения корпоративных ценностей при работе с клиентами и деловыми партнерами.

Настоящий Кодекс является документом внутреннего использования. Зона действия Кодекса распространяется на все структурные подразделения Банка, в том числе обособленные.

Под корпоративной этикой понимается этическое поведение в ежедневной профессиональной жизни и соблюдение действующего законодательства сотрудниками Банка.

Кодекс и изложенные в нем заданные правила этического поведения лежат в основе деятельности Банка по всем направлениям.

Кодекс разработан на основании общепризнанных принципов и норм законодательства Украины, международного права и внутренних нормативных документов Банка и распространяется на всех Сотрудников Банка независимо от занимаемой должности и исполняемых обязанностей.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ / АББРЕВИАТУРЫ

2.1. Определения

Банк – ПАО «МТБ БАНК» и его обособленные подразделения

Вводный тренинг – адаптационное мероприятие, целью которого является помощь сотруднику при вступлении в должность, а именно знакомство с политикой управления персоналом, стандартами работы с клиентами, корпоративными ценностями, методами оценки эффективности деятельности персонала, а также основными ресурсами коммуникации. Проводится ответственными сотрудниками Управления по работе с персоналом

Внешний клиент – юридическое лицо, физическое лицо-предприниматель, физическое лицо, обратившееся в Банк, для получения оказываемых Банком услуг

Внутренний клиент – сотрудник Банка, который в своей рабочей деятельности пользуется консультативной помощью, получает информацию (для последующего использования в своей профессиональной деятельности) и техническую поддержку от структурных подразделений Банка

Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников – свод правил поведения, которых должны придерживаться все сотрудники Банка для обеспечения его позитивной репутации, поскольку поведение каждого является отражением их собственного облика, влияет на облик их коллег и имидж Банка в целом

Конфиденциальная информация – информация, доступ к которой ограничен Банком, кроме субъектов властных полномочий, и которая может распространяться в установленном Банком порядке в соответствии с установленными Банком условиями

Конфликт интересов – явный или потенциальный конфликт между личными (приватными) интересами и должностными или профессиональными обязанностями сотрудника или конфликт, который возникает во время выполнения таким сотрудником несовместимых обязанностей. Например:

- при сопровождении / контроле операций, совершенных в Банке им лично, либо его родственниками (муж, жена, дети, родители, брат, сестра, бабушка, дедушка), напрямую или опосредовано (через юридических лиц или доверенных лиц);
- при осуществлении проверки деятельности подразделений, в случае, если кто-либо из родственников является сотрудником данного подразделения;
- при выполнении своих должностных обязанностей при совмещении их с иным функционалом.

Корпоративные ценности – основные элементы корпоративной культуры, которые определяют деятельность Банка. Иными словами, Корпоративные ценности - это сложившаяся система принципов работы, принятых как стандарт для всех сотрудников Банка

Ответственный сотрудник – сотрудник Банка, назначенный приказом / распоряжением по Банку на проведение определенных действий, либо выполнение данных действий входит в его должностные обязанности

Преследование – оскорбительное поведение, причиняющее вред или неудобство и нарушающее неприкосновенность частной жизни лица, что может проявляться в прямых или косвенных словесных оскорблениях, угрозах, недоброжелательных замечаниях, грубых шутках, нежелательных письмах или звонках, показе оскорбительных или унижительных фотографий, запугивании или в других подобных действиях

Сотрудник – работник, с которым Банк заключил трудовой договор (оформленный приказом по Банку о зачислении на работу)

Структурное подразделение – структурная единица Банка, созданная в Организационной структуре управления Банка для достижения поставленных целей ее деятельности и выполнения конкретных функций (департамент, служба, управление, отдел Головного Банка / Центрального отделения)

Центральное отделение – обособленное структурное подразделение Банка, которое не имеет статуса юридического лица и осуществляет банковскую деятельность от имени Банка в определенном регионе Украины

2.2. Аббревиатуры

МПК - Международная платежная карта

3. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Настоящий Кодекс:

- способствует укреплению Корпоративных ценностей Банка, акцентируя внимание на осознании каждым сотрудником своей ответственности за корпоративное поведение и выполняемые им обязанности;
- помогает сотрудникам определять и разрешать этические вопросы, возникающие в процессе работы, а также дает рекомендации по избежанию этических нарушений в своей профессиональной деятельности.

3.2. Стандарты и нормы поведения, описанные в настоящем Кодексе, распространяются на всех сотрудников Банка, независимо от уровня занимаемой должности, стажа работы или каких-либо других признаков.

3.3. Каждый работник, принимаемый в штат сотрудников Банка, обязательно должен быть ознакомлен с текстом Кодекса на бумажном носителе, о чем он расписывается в журнале регистрации. Также, Кодекс, в электронном виде, размещен на Портале Банка, и доступен всем сотрудникам Банка.

3.4. Все сотрудники должны пройти Вводный тренинг, цель которого – ознакомление с положениями Кодекса.

3.5. Для разъяснения пунктов настоящего Кодекса каждый сотрудник Банка может обратиться к своему непосредственному руководителю или к сотрудникам Управления по работе с персоналом.

3.6. Изменения в данный Кодекс вносятся по решению Наблюдательного совета Банка в связи с изменениями норм действующего законодательства Украины, правил деловой этики, внутренних нормативных документов Банка.

4. ИСТОРИЯ И МИССИЯ БАНКА

4.1. История

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МТБ БАНК» является правопреемником ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «МАРФИН БАНК», так 14 июня 2017 года состоялась продажа контрольного пакета акций ПАО «МАРФИН БАНК».

Новым собственником ПАО "МАРФИН БАНК" стала компания САГГАРКО ЛИМИТЕД / SAGGARKO LIMITED (Кипр). Конечными бенефициарами Банка в результате сделки стали граждане Украины Михаил Партикевич и Игорь Згуров. 15 июня 2017 года в связи со сменой собственника было проведено внеочередное собрание акционеров ПАО «МАРФИН БАНК», на котором был переизбран состав Наблюдательного Совета банка. Председателем Наблюдательного Совета избран Згуров Игорь Александрович.

5 марта 2018 года ПАО «МАРФИН БАНК» официально сменил название на ПАО «МТБ БАНК».

ПАО «МТБ БАНК» - один из старейших банков независимой Украины.

Банк ведет свою историю с 01.02.1990 года, когда на базе Вологодского кооперативного банка «Северный» в г. Ильичевске был создан филиал Вологодского кооперативного банка «Северный» (ВКБ «Северный»).

С 5 ноября 1993 года ВКБ «Северный» переименован в Межрегиональный акционерный банк «МиДО» и зарегистрирован Решением №207 Национального Банка Украины. Именно эта дата считается днем рождения Банка.

В феврале 1995 года Межрегиональный акционерный банк «МиДО» меняет название на Акционерный коммерческий банк «МорТоргБанк», а в сентябре 1996 года – в Акционерный коммерческий банк «МОРСКОЙ ТРАНСПОРТНЫЙ БАНК».

В сентябре 2007 года мажоритарным акционером Открытого акционерного общества «МОРСКОЙ ТРАНСПОРТНЫЙ БАНК» стала крупная международная компания Marfin Popular Bank Co. Ltd (Кипр).

Marfin Popular Bank был образован в 2006 году в результате объединения кипрского Cyprus Popular Bank с греческим Marfin Bank.

В 2012 году Marfin Popular Bank Co. Ltd переименовано в Cyprus Popular Bank Co. Ltd.

Cyprus Popular Bank, как самостоятельное финансовое учреждение, имеет более чем вековую историю существования и работы с клиентами (с 1901 года). Это первый банк Кипра, который был зарегистрирован в 1924 году как открытое акционерное общество.

Естественным завершением процесса объединения с Cyprus Popular Bank Co. Ltd стала смена наименования ОАО «МТБ» на ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «МАРФИН БАНК». У Банка есть лицензия Национального банка Украины №66 от 19.03.2018 года и Генеральная лицензия Национального банка Украины №66-3 от 19.03.2018 года на осуществление валютных операций, также Банк является уполномоченным банком Пенсионного фонда Украины.

4.2. Миссия

Мы работаем для того, чтобы каждая компания, каждая семья, каждый человек, живущий в Украине мог воплотить в жизнь свои самые амбициозные планы используя весь спектр продуктов и услуг, предлагаемых Банком.

Наше видение: состоятельные граждане и успешные компании – залог процветающего государства, поэтому банковская система в целом и наш Банк в частности, должны всячески этому способствовать.

4.3. Цель

Быть всегда на шаг впереди потребностей наших клиентов в банковских продуктах и услугах, полностью и высококвалифицированно обеспечивая их путем внедрения инновационных решений и создавая новые банковские продукты и сервисы.

4.4. Стратегия

Прозрачность, как в проведении банковских операций, так и в построении партнерских отношений с клиентами, диджитализация и максимальная автоматизация процессов, высшая степень надежности и постоянный инновационный рост банковских технологий, обеспечивающий быструю адаптацию под изменяющиеся условия финансового рынка.

5. ОБЩЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ БАНКА, А ТАКЖЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЭТИХ НОРМ

5.1. Корпоративное поведение в Банке строится на основах законности, прозрачности, профессионализма, компетентности, уважения прав и интересов сотрудников, клиентов, деловых партнеров, акционеров и направлено на повышение эффективности деятельности Банка, поддержание его финансовой стабильности и прибыльности.

Все сотрудники Банка принимают и разделяют Корпоративные ценности Банка, придерживаются их в своей работе. Этими ценностями являются:

Преданность общему делу

Каждый сотрудник Банка в своей профессиональной деятельности руководствуется интересами Банка и его клиентов, придерживается принятой стратегии, позитивно воспринимает инновации, внедряемые в Банке, придерживается норм и правил корпоративного поведения.

Ориентация на Клиента

Каждый клиент Банка (внешний и внутренний) достоин самого качественного обслуживания и внимания. Сотрудники проявляют интерес к потребностям каждого клиента Банка в банковском обслуживании и получении профильной информации, стремясь к улучшению эффективности банковского обслуживания и минимизации рисков для клиентов и для Банка в целом. Сотрудники Банка обеспечивают не только предоставление услуг клиентам, но и превосходство их ожиданий в отношении банковского обслуживания. Кроме того, ориентация на каждого клиента, подчеркивает стремление сотрудников налаживать долгосрочные рабочие отношения с клиентами Банка и внутри коллектива.

Качество и компетентность

Исключительно высокое качество услуг и уровень обслуживания являются существенными факторами успешной деятельности Банка. Для получения такого результата сотрудники Банка ставят и добиваются поставленных целей, сосредотачиваясь на желаемых достижениях и превосходя их, при этом улучшая качество предоставляемых услуг и эффективность своей работы. Профессиональная деятельность сотрудников Банка проводится при постоянном повышении уровня знаний и совершенствовании навыков и умений.

Личная ответственность

Сотрудники Банка понимают и принимают ответственность за качество и результаты своей работы, за выполнение своих обязанностей и возможные ошибки, а также за действия по исправлению таких ошибок и недопущению их возникновения в будущем.

Ориентация на персонал

В Банке созданы все условия для открытого общения между сотрудниками, обеспечения здорового рабочего климата, соблюдения техники безопасности, предоставления возможностей для профессионального роста и самореализации сотрудников. Руководство Банка соблюдает все нормы трудового законодательства по отношению к своему персоналу, понимая, что основа Банка – это его персонал и отдельный ежедневный успех каждого сотрудника составляет общий успех Банка.

Банк способствует постоянному профессиональному и личностному развитию сотрудников с помощью обучения и других развивающих мероприятий, а также систематического наставничества.

Работа в команде и сотрудничество

Взаимодействие между сотрудниками основано на взаимопонимании, доверии и взаимопомощи. Сотрудники Банка обмениваются с коллегами профессиональным опытом и принимают участие в решении трудностей, возникающих в работе подразделения и всей команды в целом. Основа данной ценности лежит в понимании того, что главным фактором мотивации является общий успех всего Банка, а не только индивидуальный успех сотрудников.

Совершенствование и саморазвитие

Каждый сотрудник Банка стремится к совершенствованию своих профессиональных качеств и навыков, позитивно воспринимает и принимает участие в различных учебных программах.

5.2. Нарушение приведенных в настоящем Кодексе норм проявляется в неуважении к Банку, его сотрудникам и клиентам и наносит им моральный и материальный ущерб. По отношению к нарушителям описанных принципов и ценностей корпоративной культуры Банка руководство Банка имеет право принимать необходимые меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством и внутрибанковскими нормативными документами.

6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

6.1. Банк заинтересован в установлении длительных партнерских взаимоотношений с каждым клиентом, в первую очередь, путем качественного предоставления банковских услуг.

6.2. Проявление внимания к индивидуальным потребностям каждого клиента – основа политики Банка.

При обслуживании клиентов сотрудники Банка:

- должны быть уверены в своей профессиональной компетентности, в достаточности знаний и навыков для предоставления высококачественных банковских услуг на конкурентных условиях;
- выявляют и изучают его потребности в банковском обслуживании, стремясь понять и «почувствовать» клиента и его бизнес;
- акцентируют внимание на пользе, которую получит клиент, а не на услуге, что косвенно помогает выгодно отличаться Банку от конкурентов.

6.3. Сотрудники Банка уважительно относятся к каждому клиенту и его запросам и не проявляют каких-либо скрытых или явных предпочтений и преимуществ клиентам.

При общении с клиентами сотрудники Банка проявляют следующие качества:

- выдержку и терпение;
- умение выслушать и спокойно воспринять позицию клиентов;
- эмоциональную устойчивость при возникновении конфликтных ситуаций с клиентами.

6.4. Отказы в удовлетворении запросов клиентов мотивируются и в доступной форме преподносятся клиенту, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством и процедурами, установленными внутрибанковскими нормативными документами.

6.5. Сотрудники Банка могут проводить исследования и оценку удовлетворенности клиентов услугами от имени Банка только в связи с исполнением служебных обязанностей.

6.6. Любая информация, полученная от клиентов, является конфиденциальной и требует соответственного к ней отношения.

6.7. Сотрудникам Банка строго запрещено предлагать, передавать или принимать вознаграждения в виде денег, вещей, услуг материального характера (далее – **взятка**), т.е. совершать уголовно наказуемые действия.

Также, недопустимо принятие или передача сотрудникам / сотрудниками Банка дополнительных денежных сборов, вознаграждений (за исключением презентационных материалов и сувенирной продукции с символикой Банка) от других лиц, в том числе от клиентов и их доверенных лиц, а также и от других сотрудников Банка.

Подобные случаи будут рассматриваться в соответствии с внутрибанковскими нормативными документами и действующим законодательством Украины.

6.8. Любое незаконное присвоение сотрудниками Банка денежных средств, имущества Банка, т.е. совершение уголовно-наказуемого деяния, а также оскорбление коллег или клиентов, обманы и фальсификации строго запрещены и будут рассматриваться в соответствии с действующим законодательством Украины и внутрибанковскими нормативными документами.

7. УЧАСТИЕ В ДРУГИХ МЕРОПРИЯТИЯХ

Действия, связанные с участием сотрудников (членство) в клубах, ассоциациях, организациях и любых других мероприятиях, не должны наносить ущерб деловой репутации Банка, его имиджу и репутации руководства. Если сотруднику нужны пояснения или указания по поводу возможности участия или членства в упомянутых организациях, он может обращаться в Управление по работе с персоналом / Юридический департамент.

8. НОРМЫ ЗАПРЕТА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ НЕЗАКОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Каждый работник обязан принимать активное участие в предотвращении незаконной деятельности, любых противоправных действий со стороны других сотрудников Банка, клиентов, деловых партнеров, третьих лиц в отношении государства и общества в целом, а также в отношении акционеров, клиентов, деловых партнеров Банка. За совершение преступлений и мошеннических действий работники Банка несут уголовную и административную ответственность в соответствии с действующим законодательством Украины.

8.1. Борьба с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения

8.1.1. Работа всех сотрудников Банка соответствует высоким стандартам практики по борьбе с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения.

8.1.2. Банк обязуется выполнять высокие стандарты практики по борьбе с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения. Кроме того, все сотрудники обязаны выполнять эти стандарты, препятствуя использованию продуктов и услуг Банка для легализации доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения.

8.1.3. Для сотрудников, занятых в процессе обслуживания клиентов, сопровождения клиентских операций, должностными инструкциями предусмотрена личная ответственность за контроль над операциями клиентов, и своевременное информирование о финансовых операциях, в отношении которых есть подозрение, что они могут быть связаны с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, финансированием терроризма и финансированием распространения оружия массового уничтожения, и своевременном уведомлении о них в Управление финансового мониторинга / Ответственным сотрудникам по финансовому мониторингу Центральных отделений.

8.2. Запрет неконкурентной практики

Взаимоотношения с другими профессиональными участниками рынка строятся на принципах честной конкуренции и взаимного уважения при соблюдении норм и правил деловой этики. Возникающие споры и разногласия Банк стремится решить с помощью переговоров и компромисса.

Банк ценит развитие и поддержку партнерских отношений, основанных на основе долгосрочного сотрудничества, взаимной выгоды, уважения, доверия и справедливости, объективности и добросовестно выполняет свои обязанности, предусмотренные условиями договоров.

8.3. Запрет предоставления недостоверной финансовой и статистической отчетности

Банк и его отделения обеспечивают полноту, точность и достоверность данных, отображенных в бухгалтерском учете и отчетности.

Банк отражает все проводимые операции в соответствии с требованиями бухгалтерского учета и отчетности, в том числе исключают оформление поддельных документов первичного бухгалтерского учета, проведение недостоверных бухгалтерских проводок.

Сотрудник Банка, владеющий сведениями о нарушении принципов ведения бухгалтерского учета и отчетности, в том числе о растратах денежных средств, неучтенного имущества Банка и его структур, обязан немедленно сообщить об этом непосредственному руководителю и Управлению комплаенс.

8.4. Запрет должностных злоупотреблений, экономических преступлений, мошенничества

Кража, растрата, злоупотребление, мошенничество, подделка либо присвоение денежных средств, ценностей или имущественных активов Банка, запрещены.

Работникам Банка запрещается:

- прямо или косвенно, лично или через третьих лиц участвовать в мошеннических действиях;
- использовать свое служебное положение с целью получения неправомерной выгоды или принятия обещания / предложения такой выгоды для себя или других лиц;
- непосредственно или через других лиц требовать, просить, получать подарки для себя или близких лиц от юридических или физических лиц в связи с выполнением возложенных на сотрудника Банка полномочий;
- способствовать физическим или юридическим лицам в осуществлении ими хозяйственной деятельности, получении кредитов, льгот, заключении договоров, в том числе на закупку товаров, работ и услуг;
- привлекать или использовать юридических или физических лиц для совершения каких-либо действий, которые противоречат нормам законодательства;
- способствовать назначению на должность лица, которое не имеет преимуществ перед другими кандидатами на эту должность;
- неправомерно вмешиваться в работу других работников Банка;
- неправомерно отдавать предпочтение физическим или юридическим лицам в связи с подготовкой проектов и принятием решений, утверждением (согласованием) заключений;
- использовать любое имущество Банка или средства в частных интересах;
- прямо или косвенно побуждать в любой способ подчиненных работников к принятию решений, совершению действий или бездействия в пользу своих частных интересов или частных интересов третьих лиц.

8.5. Нарушение санкций

Банк в своей деятельности соблюдает режим экономических санкций в отношении любого государства, а также юридических и физических лиц, на которых наложены санкции правительством Украины, а также санкций США, ООН, ЕС, и которые запрещают вести деятельность с юридическими или физическими лицами, имеющими отношение к этим государствам или к террористической деятельности и другой незаконной деятельности.

Сотрудники Банка должны сообщать своему руководителю и Управлению финансового мониторинга в случае возникновения каких-либо подозрений по контрагентам и условиям договоров / сделок, предлагаемых Банку.

9. НОРМЫ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ КОРРУПЦИОННЫХ ДЕЙСТВИЙ И ВЗЯТОЧНИЧЕСТВА

Банк провозглашает нулевую толерантность и абсолютную недопустимость любой форм коррупции, Банк не осуществляет коррупционных действий с целью получения каких-либо преимуществ в сфере своей деятельности от правительства и международных организаций, не производит незаконных выплат при содействии или упрощения формальностей в связи с своей деятельностью, в частности для обеспечения более быстрого решения тех или иных вопросов и действует с суровым соблюдением антикоррупционного законодательства.

Для реализации этой политики Банк:

- придерживается антикоррупционного законодательства и законодательства в сфере отмывания средств;
- сотрудничает с клиентами, организациями и партнерами, которые соблюдают требования антикоррупционного законодательства;
- разрабатывает и внедряет антикоррупционные программы, политики и процедуры согласно нормам действующего антикоррупционного законодательства и международных практик, направленных на усиление контроля за финансовой и бухгалтерской отчетности.

10. НОРМЫ О ЗАПРЕТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СЛУЖЕБНОГО ПОЛОЖЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯМИ БАНКА И ДРУГИМИ РАБОТНИКАМИ БАНКА С ЦЕЛЬЮ ПОЛУЧЕНИЯ НЕСПРАВЕДЛИВЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ПРЕДПОЧТЕНИЙ ИЛИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТАКИХ ПРЕИМУЩЕСТВ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

Каждый сотрудник Банка обязан при исполнении своих должностных обязанностей руководствоваться исключительно интересами Банка, а не своими собственными.

Работники Банка не осуществляют деятельности от имени Банка и ни при каких обстоятельствах не используют работу в Банке с целью получения несправедливых персональных предпочтений или предоставления таких преимуществ третьим лицам или, лицам, которые могли бы негативно повлиять на репутацию Банка или в другой способ повредить его интересам. Работа сотрудников Банка в других банковских или финансовых учреждениях по совместительству строго запрещена.

Работники Банка имеют право принимать активное участие в политической жизни, но только при условии, что они действуют как частные лица, а не как представители Банка, не в рабочее время и не на рабочем месте при условии, что такая деятельность не приведет к возникновению конфликта интересов.

11. ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НАРУШЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Банк соблюдает законодательство в сфере защиты прав потребителей, обеспечивает соблюдение прав потребителей в условиях выполнения установленных норм, правил финансового или операционного характера путем предоставления надлежащего уровня услуг, а также путем обеспечения гарантии неприкосновенности прав потребителей финансовых услуг. Сотрудники Банка несут ответственность за предоставленные услуги клиентам, при этом Банк не предоставляет платных услуг Клиентам, не обусловленных условиями договора, публичными правилами и тарифам Банка, без согласия Клиента.

12. СОБЛЮДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ

Управлять рисками – ответственность каждого сотрудника.

Риск-культура в понимании Банка означает, что сотрудники Банка, непосредственно не связанные с функцией риск-менеджмента, могут говорить с риск-менеджерами на одном языке и понимают, что для Банка в целом означает управление кредитным, рыночным или операционным риском и как конкретно оно касается этих сотрудников.

Элементами культуры управления рисками в Банке есть:

- бдительность – обращать внимание на возникающие угрозы и возможности;
- гибкость – решать и действовать вовремя;
- сотрудничество – умение эффективно сотрудничать по вопросам риска;
- коммуникация – обмениваться информацией и идеями о рисках;
- дисциплина – знать и выполнять, то, что является правильным с точки зрения риска;
- талант – привлекать и мотивировать людей, у которых есть необходимые знания и навыки риска;
- лидерство – вдохновлять, поддерживать, практиковать вознаграждения за хорошее управление рисками.

Все сотрудники Банка должны понимать, что риск-менеджмент является частью стратегического управления Банка и что они должны помочь в управлении рисками, с которыми они сталкиваются в процессе своей работы, в идентификации, выявлении, в оценке этих рисков и формировании предложений по их оптимизации.

13. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ БАНКА ДЛЯ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПРИЧИНЕНИЮ ВРЕДА ИМУЩЕСТВУ БАНКА

К активам Банка относятся: имущество, денежные средства, информация, объекты интеллектуальной собственности, в том числе лицензии, патенты, программное обеспечение, оборудование, используемое в индивидуальном порядке (например, мобильные телефоны и компьютеры).

Нематериальные активы, созданные или разработанные сотрудниками в рамках выполнения своих функциональных обязанностей, являются собственностью Банка в части, не противоречащей действующему законодательству или заключенным договорам.

Сотрудники:

- несут ответственность за использование активов Банка в ее интересах;
- воздерживаются от пользования собственностью и информацией Банка для получения собственной выгоды;
- используют компьютерные системы и оборудование Банка с соблюдением действующих мер безопасности и внутреннего контроля;
- не нарушают систему безопасности при передаче данных сетью (например, с помощью электронной почты);
- не передают имя пользователя или пароли другим лицам и не позволяют им пользоваться своими рабочими компьютерами;
- не используют компьютеры для незаконной деятельности и азартных игр, а также не получают доступ, не хранят, а не пересылают, не размещают и не публикуют информацию, содержащую порнографию, материалы, пропагандирующие насилие, ненависть, терроризм, дискриминацию, запугивание, а также непристойные и унижительные материалы;
- сообщают непосредственному руководителю, службе безопасности Банка и Управлению комплаенс о фактах хищения, растраты, ненадлежащего использования активов или фондов Банка;
- предотвращают мошенничество.

Сотрудник обязан заботиться о сохранении материальных и нематериальных ценностей Банка.

Неправомерное пользование активами Банка является основанием для привлечения к дисциплинарной, административной или уголовной ответственности.

14. ГАРАНТИИ РАВЕНСТВА ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ БАНКОМ И ЕГО КЛИЕНТАМИ, СОТРУДНИКАМИ, ПОСТАВЩИКАМИ И КОНКУРЕНТАМИ

14.1. Гарантии равенства отношений между Банком и сотрудниками Банка

Банк с уважением относится к сотрудникам и предоставляет им равные возможности для профессионального развития, реализации трудовых прав, развития профессионального и творческого потенциала. Недопустимым со стороны Банка есть любое различие, недопущение или предпочтение, проводимое по признаку расовой принадлежности, цвета кожи, политических, религиозных и других убеждений, пола, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, этнического, социального и иностранного происхождения, возраста, состояния здоровья, инвалидности, семейного и имущественного положения, семейных обязанностей, места проживания, членства в профессиональном союзе или другом объединении граждан или другим признакам, не связанным с характером работы или условиями ее выполнения, и приводит к уничтожению или нарушению равенства возможностей или предвзятого отношения в области труда.

Для реализации указанного Банк:

- обеспечивает стабильную и достойную заработную плату;
- обеспечивает признание и вознаграждение достижений в труде;
- создает благоприятные и безопасные условия труда;
- вводит и развивает системы обучения, мотивации сотрудников, оценки их потенциала, реализует все возможности для повышения квалификации, профессионального роста, эффективной работы;
- предлагает условия по медицинскому страхованию и другие элементы корпоративной социальной ответственности в рамках программ, реализуемых Банком.

Сотрудники:

- добросовестно выполняют функциональные обязанности в соответствии с должностными инструкциями, условиями трудового договора / контракта;
- строят эффективное сотрудничество;
- поддерживают толерантные и корректные отношения с коллегами, придерживаются принципа субординации, обмениваются опытом и информацией, строят командную работу;
- соблюдают требования законодательства, выполняют решения органов Банка, внутренние документы Банка и поручения руководства Банка;
- совершенствуют профессиональные знания и умения.

14.2. Гарантии равенства отношений между Банком, Клиентами и поставщиками / партнерами

Банк во взаимодействии с Клиентами, поставщиками / партнерами:

- стремится работать с Клиентами и партнерами, которые имеют безупречную репутацию и не находятся под санкциями;
- проводит тщательный отбор Клиентов, партнеров и поставщиков;
- всегда решает все недоразумения, возникающие в процессе работы с Клиентами, партнерами путем переговоров и пытаясь прийти к компромиссу; придерживается законодательства об интеллектуальной собственности и использует только те объекты интеллектуальной собственности, созданные самостоятельно Банком или полученные на законных основаниях;
- не разглашает информацию о деловых партнерах, что может привести к материальному или иному ущербу Банка, Клиентов и / или деловых партнеров, кроме случаев, когда

предоставление информации осуществляется в соответствии с требованиями законодательства.

Работники Банка предоставляют Клиентам достоверную и исчерпывающую информацию, знакомят Клиентов с преимуществами и рисками, связанными с приобретением отдельных продуктов и услуг.

Работники Банка придерживаются самых высоких стандартов качества обслуживания клиентов, создают приветливую атмосферу, в которой каждому Клиенту будет комфортно. Работники Банка не обсуждают с коллегами на работе или по телефону личные проблемы в присутствии Клиента.

15. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ

15.1. Самый важный актив и конкурентное преимущество Банка – его сотрудники.

15.2. Банком поддерживается принцип внутреннего сервиса, который включает следующие идеи:

- каждый сотрудник Банка является его Внутренним клиентом;
- сотрудники Банка по отношению друг другу являются Внутренними клиентами (к примеру, сотрудник подразделения, обратившийся за помощью в Службу технической поддержки, является Внутренним клиентом сотрудников Службы).

15.3. Качество обслуживания Внешних клиентов отражает уровень взаимодействия между сотрудниками, поэтому сотрудники Банка стремятся к повышению качества организационной культуры и корпоративной этики. Все принципы работы с Внешними клиентами, описанные в п. 6 данного Кодекса, применяются и в работе с Внутренними клиентами.

15.4. Политика работы с персоналом строится на принципах открытости, справедливости и долгосрочного сотрудничества, а также выполнения взаимных обязательств.

Банк придерживается определенной политики равных возможностей, согласно которой полагает, что все зависит от самих сотрудников, от их способностей, опыта, коммуникационных навыков, и не зависит от их пола, происхождения, возраста, физических данных и прочих социальных признаков. Политика равных возможностей, используемая в Банке по отношению к своим сотрудникам, является необходимым условием для процветания Банка и повышения благосостояния его персонала.

15.5. Цель политики управления персоналом – создание условий для успешного выполнения служебных обязанностей, профессионального роста и самосовершенствования сотрудников. Система персональных вознаграждений в Банке строится на основе достигнутых результатов работы каждого сотрудника и его вклада в общие результаты работы Банка.

15.6. В свою очередь, каждый сотрудник Банка, являясь отражением подхода, принципов работы и ценностей корпоративной культуры независимо от занимаемой должности и частоты взаимодействия с Внешними клиентами, в своих действиях поддерживает позитивный имидж Банка и избегает ситуаций, вследствие которых может быть нанесен вред деловой репутации и иным интересам Банка или его клиентов.

15.7. Взаимоотношения руководителей с подчиненными строятся на принципах:

- поддержки инициативности и стремления к профессиональному и личностному росту подчиненных;
- понимания специфики работы подчиненных и определения ответственности за результаты их работы;
- непредвзятости и справедливой оценки результата работы подчиненных.

Руководитель несет ответственность за исполнение данного Кодекса сотрудниками своей команды и личным примером показывает образец высокой деловой этики сотрудника Банка.

15.8. Взаимоотношения подчиненных с руководителями строятся на принципах:

- уважения и соблюдения субординации и исполнительской дисциплины;
- добросовестного выполнения, как своих прямых должностных обязанностей, так и других заданий руководства, относящихся к сфере и специфике деятельности подразделения.

15.9. Во избежание возникновения Конфликта интересов сотрудникам Банка запрещено заниматься деятельностью, которая может привести к конфликту с интересами Банка или может рассматриваться как такой конфликт. Также сотрудники не должны быть

вовлеченными прямо или косвенно, через членов семьи или другого человека, действующего от его или ее имени, в такого рода деятельность.

Сотрудники Банка не допускают использования конфиденциальной информации, полученной от клиентов в ходе выполнения служебных обязанностей, а также репутацию и имя Банка для получения личной выгоды для сотрудника или для третьих лиц.

Все сотрудники Банка при приеме на работу в Подразделения Банка подписывают Декларацию о конфликте интересов (Приложение 1 настоящего Кодекса).

16. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКОВ, КАК ОТРАЖЕНИЕ КОРПОРАТИВНОГО СТИЛЯ БАНКА

16.1. Внешний вид сотрудника не только выражает его личное отношение к окружающим, но и формирует у клиентов мнение о Банке в целом. Поэтому, личный имидж сотрудника – это часть имиджа Банка и относиться к нему необходимо соответственно.

16.2. Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего дня. Одежда каждого сотрудника Банка должна быть уместной и отражать уважение к окружающим.

16.3. Сотрудники Банка должны опрятно выглядеть и проявлять сдержанность во внешнем виде, следуя деловому классическому стилю. Именно деловой стиль одежды является визуальным подтверждением стабильности и надежности Банка.

16.4. Неприемлемо ношение джинсовой, яркой и открытой, спортивной одежды, маек, футболок, сарафанов, прозрачных и декольтированных моделей.

17. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ, СОХРАНЕНИЯ И РАСПРОСТРАНЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И ИНСАЙДЕРСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

17.1. Защита деловой информации важна для соблюдения интересов Банка и успеха его деятельности. Сотрудники Банка должны понимать и всегда помнить, что любая приведенная ими рабочая информация или профессиональная точка зрения соотносится с самим Банком, его имиджем серьезной финансовой структуры и должны относиться к этому с полной ответственностью.

17.2. К конфиденциальной информации Банка относятся:

- информация относительно внутренней политики и финансовой деятельности Банка;
- информация о количестве и составе сотрудников, их личных качествах, уровнях заработной платы, а также о системе мотивации персонала Банка;
- компьютерные коды и программы, а также информация о конфигурациях используемого программного обеспечения, данные о механизмах обработки и передачи информации;
- информация о незавершенных проектах, стратегиях развития Банка;
- аналитическая и любая другая информация, распространение которой может привести к финансовым потерям для Банка;
- любая информация, полученная от Внешних клиентов Банка;
- информация, отнесенная Банком к конфиденциальной.

17.3. Строго запрещено обсуждать конфиденциальную информацию с третьими лицами (независимо от того, являются ли они сотрудниками Банка), которые не имеют доступа к такого рода информации. Получение разрешения на доступ к такой информации возможно только путем соблюдения процедур, установленных внутрибанковскими нормативными документами по каждому из направлений деятельности.

17.4. Обязательства по сохранению конфиденциальности информации при разглашении банковской информации распространяются не только на сотрудников, начальников, представителей банковского подразделения, но и на других лиц, у которых есть доступ к подобной информации (например, сторонние аудиторы).

17.5. Обязательства сохраняют свое действие после завершения существующих деловых отношений всех вовлеченных сторон. До любого разглашения следует получить согласие Службы безопасности и руководителя подразделения.

17.6. Неуполномоченным лицам запрещено извлекать данные из внутренних документов или регистров Банка. Официальная информация, планируемая к опубликованию, должна быть проверена Ответственными сотрудниками Банка в порядке, предусмотренном внутрибанковскими нормативными документами.

17.7. Строго запрещается раскрывать неуполномоченным лицам (сотрудникам или другим лицам) коды доступа к сейфам. В случае, если неуполномоченные лица завладели кодом доступа к сейфу, необходимо немедленно изменить код и поставить в известность Ответственного сотрудника Службы безопасности / Отдела безопасности в городе присутствия Банка о произошедшем инциденте.

17.8. Сотрудники, у которых есть доступ к информационным системам Банка, должны придерживаться правил использования личного пароля. Строго запрещается передавать пароль третьим лицам. Сотрудники должны предпринимать все необходимые меры, чтобы сохранить безопасность информации и предотвратить доступ неуполномоченных лиц к информационным системам.

17.9. Пользователям без требуемых полномочий не разрешается входить в системы или просматривать данные информационных систем Банка.

17.10. Сотрудникам, по профилю своей деятельности занимающимся обработкой данных по эмиссии и обслуживанию МПК, строго запрещается передавать информацию о финансовых реквизитах МПК (номера МПК и прочее) через незакодированную электронную почту.

18. НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И БЕЗОПАСНОСТИ

Указанные выше принципы по обеспечению конфиденциальности и безопасности систем Банка являются обязательными для всех сотрудников. Их нарушение сотрудником расценивается как дисциплинарный проступок и влечет за собой применение к такому сотруднику соответствующих мер.

19. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

19.1. Основой политики работы с персоналом является защита прав сотрудников, сохранение безопасности персональных данных и использование информации только в конкретных, изначально определенных, целях. Всем сотрудникам Банка следует проявлять предельную осмотрительность и придерживаться установленных требований законодательства, внутренних нормативных правил при выполнении своих обязанностей во время обработки персональных данных как клиентов, так и лиц, сотрудничающих с Банком. Действие указанных ранее принципов распространяется также на информацию о сотрудниках и прочих работниках Банка. Первостепенной задачей лица, ответственного за подобную информацию, является обеспечение сохранности информации в порядке, предусмотренном для такого рода информации, и ограничение доступа к ней неуполномоченных лиц.

20. РАЗРЕШЕНИЕ ЛИЧНЫХ ФИНАНСОВЫХ ВОПРОСОВ

20.1. Сотрудникам Банка запрещается:

- брать ссуду у клиентов Банка;
- брать ссуду у сотрудников Банка;
- превышать установленный на счете лимит;
- использовать текущие счета с целью ведения деловой, коммерческой или другой деятельности супруга / супруги сотрудника;
- использовать занимаемую должность в Банке для выдачи кредита или кредитных средств себе, своему супругу / супруге, детям и близким родственникам или компаниям, в которых члены семьи являются владельцами пакета акций;
- участвовать в спекулятивной деятельности, махинациях с МПК и других формах махинаций, использовать средства Банка с целью получения личной выгоды или участвовать в других мероприятиях, которые могут привести к возникновению у Банка дополнительных финансовых обязательств.

20.2. Сотрудники распоряжаются собственными финансами в соответствии с собственными интересами и потребностями, придерживаясь ограничительных норм указанных выше.

21. УЧАСТИЕ ПЕРСОНАЛА В ОПЕРАЦИЯХ С ЦЕННЫМИ БУМАГАМИ И В ДРУГИХ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЯХ

21.1. Сотрудникам Банка запрещено выполнять операции или принуждать близких родственников, или других лиц проводить операции, используя конфиденциальную информацию, независимо от источника такой информации.

21.2. Запрещено выполнять операции, противоречащие внутренним правилам, а также проводить арбитражные операции с ценными бумагами, принадлежащими Банку.

21.3. В случае если сотрудник приобретает ценные бумаги путем индивидуального размещения, он должен получить письменное подтверждение об этом.

21.4. В целях безопасности сотрудникам настоятельно рекомендуется избегать операций, после проведения которых возникают финансовые обязательства, находящиеся за пределами их финансовых возможностей, а также избегать спекулятивных операций на рынке краткосрочных кредитных средств, рискованных вложений и краткосрочных вложений в ценные бумаги Банка. Частота, количество и размер операций может быть признаком спекулятивной деятельности.

21.5. Спекулятивными не считаются следующие операции:

- продажа акций или других ценных бумаг в количестве необходимом держателю для того, чтобы воспользоваться своими правами;
- продажа любого финансового инструмента, в связи с острой необходимостью для сотрудника получить денежные средства;
- продажа любого финансового инструмента при резком падении цены.

21.6. Поручение на продажу или покупку любой формы финансового инструмента подается в нерабочее время. Если сотруднику необходимо подать поручение в рабочее время, он должен убедиться в том, что данное действие не мешает ему выполнять служебные обязанности.

21.7. Специальные правила устанавливаются для подразделений и сотрудников, которые по характеру занимаемой ими должности имеют доступ к конфиденциальной и / или особо важной информации.

22. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

22.1. Каждый из сотрудников Банка имеет доступы к информационной системе Банка, что обеспечивается персональным IP-адресом компьютера и персональными паролями доступа к компьютеру и различным программам. Сотрудники несут ответственность за производимые с их компьютеров транзакции.

22.2. Правила использования персональных паролей:

- строго запрещено передавать информацию о паролях доступа в компьютерную систему и различные программы третьим лицам (в том числе и сотрудникам Банка);
- пользователи должны внимательно выбирать для себя пароли доступа к информационным системам. Желательно использовать сочетание букв и цифр и избегать использования персональной информации (например, имена детей, дата рождения, номер машины и пр.) для того, чтобы сделать пароль как можно более сложным для тех лиц, которые захотят произвести попытку неавторизованного входа в систему, доступную сотруднику;
- в соответствии с Положением о порядке предоставлении доступов в информационные системы и регистрации пользователей Банка для обеспечения безопасности данных пользователи должны менять пароли доступа не реже чем раз в 100 (сто) дней в зависимости от критичности каждой программы или системы. При этом новый пароль должен быть уникальным и не повторять предыдущие пароли, которые использовались ранее;
- если любой из паролей доступа к системе станет известен третьему лицу, его необходимо сменить как можно быстрее и известить Начальника Отдела информационной безопасности;
- для обеспечения безопасности сохранения информации в случае неправильного введения пароля более чем 3 (три) раза подряд, система будет заблокирована. Для снятия блокировки необходимо обратиться к системному администратору.

22.3. Защита персональных компьютеров на рабочем месте:

- в случае если сотрудник долгое время будет отсутствовать на рабочем месте, он должен заблокировать вход на персональный компьютер (на рабочем столе должна появиться табличка с просьбой ввести сочетание клавиш Ctrl-Alt-Del и затем – ввести пароль входа в систему);
- в случае если сотрудник будет отсутствовать на рабочем месте весь день, он должен выключить свой компьютер.

22.4. Защита информационной системы Банка:

Строго запрещено устанавливать на персональный компьютер нелицензионное программное обеспечение. Любое другое лицензионное программное обеспечение, кроме уже имеющегося, устанавливается Ответственными сотрудниками исключительно после согласования с Заместителем Председателя Правления - ИТ.

23. ПОВЕДЕНИЕ В ОФИСАХ БАНКА

23.1. Комфортные условия работы являются залогом отличного выполнения должностных обязанностей. Принимая этот принцип, сотрудники Банка придерживаются следующих правил:

- в офисах соблюдается рабочая тишина (без посторонних шумов, музыки и разговоров);
- каждый из сотрудников придерживается чистоты рабочего места, уходя домой, убирает в шкафы служебные документы со своего стола, убирает печати и штампы в сейфы;
- печати, штампы и ключи всегда хранятся в Банке – их вынос за пределы Банка запрещен, является нарушением;
- принятие пищи на рабочих местах, за исключением подачи кофе и других напитков в представительских зонах и персональных кабинетах по усмотрению владельца кабинета, запрещено;
- курение в служебном автотранспорте, а также во всех помещениях (офисах) Банка (и возле входов в них) запрещено за исключением персональных кабинетов по усмотрению владельца, а также мест, специально для этого отведенных.

23.2. Любые формы домогательств, включая сексуальные домогательства, строго запрещены.

Любая из форм преследования причиняет вред и психологическую боль человеку и является причиной формирования «нездоровой» рабочей среды в команде.

В случае, если сотрудник ощущает какую-либо из форм преследования со стороны другого сотрудника и не может самостоятельно разрешить данную ситуацию, он должен обратиться за помощью к Ответственному сотруднику Управления по работе с персоналом.

Такого рода жалобы являются конфиденциальными. В случае, если слова сотрудника, обратившегося за помощью, подтверждаются, к виновной стороне применяются соответствующие меры воздействия, в соответствии с внутрибанковскими нормативными документами и действующим законодательством Украины.

23.3. Телефонный этикет:

- сотрудники Банка обязательно перезванивают, если на телефоне есть непринятый звонок;
- внимательно выслушивают собеседника и по возможности сразу консультируют его, либо просят перезвонить и назначают время, либо переадресовывают звонок с указанием номера телефона, подразделения, фамилии, имени и отчества сотрудника, ответственного за данный вопрос;
- если руководитель, к которому необходимо обратиться, разговаривает по телефону, дожидаются окончания разговора за пределами кабинета, за исключением случаев, когда руководитель сам предлагает подождать в кабинете;
- всегда отключают или уменьшают звук мобильных телефонов, находясь на совещаниях, важных встречах и при возможности – находясь в офисах, помня, что громкий звонок мобильного телефона отвлекает коллег от работы;
- не занимают телефонные линии частными разговорами;
- бережно относятся к банковскому оборудованию и не используют в личных целях междугороднюю, международную телефонную связь, систему Интернет и прочие информационные ресурсы.

23.4. Культура деловой переписки:

- во внутрибанковском общении преимущественно придерживаются электронного документооборота;
- по возможности сразу отвечают на все поступающие письма, в том числе и по электронной почте, либо дополнительно оговаривают с отправителем срок ответа;

- если вопрос, поступивший к сотруднику по электронной почте, не касается сферы его деятельности, обязательно сообщают об этом отправителю и, по возможности, направляют к ответственному специалисту;
- в деловой переписке обязательно соблюдают общепринятые правила вежливости и указывают свои координаты для обратной связи;
- стремятся к высокой грамотности, отсутствию ошибок в деловой переписке, соблюдению делового слога.

23.5. Отношение к банковской собственности:

- все сотрудники Банка бережно относятся к банковской собственности и оборудованию: факсовая, копировальная и другая техника используется только для решения рабочих задач. Распечатка и оформление рефератов, дипломных работ, статей и прочих документов для личных нужд с помощью банковского оборудования запрещена;
- без разрешения коллег запрещено пользоваться их компьютерами, рабочими материалами и документацией;
- во время работы на столе сотрудника располагаются только те материалы, которые необходимы в данный момент, а также аксессуары в офисном стиле;
- на рабочем столе и в целом в рабочих помещениях запрещено размещать рекламные и другие материалы конкурирующих организаций;
- в случае нанесения ущерба имуществу Банка, сотрудник возмещает ущерб, в порядке, предусмотренном внутрибанковскими нормативными документами и действующим законодательством Украины.

23.6. Ограничения по дарению и получению подарков

Принятие подарков или получение личных выгод от клиентов, лиц или организаций, сотрудничающих или желающих сотрудничать с Банком, запрещено за исключением случаев, когда подарок имеет невысокую стоимость и не превышает лимита, установленного Банком или установленного Управлением по работе с персоналом данной компании. Сотрудник, в исключительных случаях принявший подарок, стоимость которого превышает установленный лимит, должен сообщить об этом Управлению по работе с персоналом и Управлению комплаенс Банка через своего прямого руководителя. Сотрудники должны отговаривать клиентов от того, чтобы клиенты делали дорогостоящие подарки или предоставляли личные выгоды кому-либо из сотрудников Банка.

24. ПРОЗРАЧНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ

Банк всегда способствует достижению прозрачности ведения операций и особенно внимательно относится к борьбе с коррупцией или противозаконными действиями при проведении всего спектра операций. С этой целью сотрудники должны строго следовать всем процедурам, установленным Банком, каждый раз, когда проводится любой тип операции со всеми заинтересованными лицами.

25. СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БАНКА

25.1. Банку присуще постоянное высокое чувство ответственности перед обществом, персоналом, акционерами. На протяжении многих лет Банк демонстрирует этот факт чередой действий и участием в общественных мероприятиях.

Особое внимание Банк уделяет нуждающимся, что подтверждается активным участием Банка в различных гуманитарных мероприятиях и программах.

25.2. Банк проявляет большую заботу о своем персонале и использует современные методы, направленные на развитие своего персонала, предлагая продолжительные программы обучения, новые способы оценки деятельности персонала, а также способствует созданию и сохранению дружественных условий работы, соответствуя высоким стандартам требований по охране труда и технике безопасности. Не менее важное место занимает проявление уважения к акционерам, инвесторам и Клиентам, что обеспечивается наличием процедур, которых беспрекословно придерживаются все сотрудники.

25.3. В Банке высоко почитается уважение человеческого достоинства. Уважаются права человека, равенство в работе, равные возможности для каждого. В любом месте расположения подразделений Банком соблюдается буква закона, постановления и другие общественные требования.

25.4. Банк также принимает участие в различных культурных, образовательных и спортивных программах в качестве спонсора.

26. ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО БАНКА

Все вопросы по представлению Банка в средствах массовой информации берет на себя Управление маркетинга и рекламы. Публикация статей, участие в пресс-конференциях, общественных событиях или мероприятиях, которые могут иметь отношение к Банку, требует предварительного согласования / координирования с обозначенным выше управлением.

27. ОТЧЕТ О НЕЗАКОННЫХ ДЕЙСТВИЯХ И НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

27.1. У сотрудников должна вызвать опасение возможность мошенничества, кражи или другие незаконные действия или нарушения, которые могут причинить вред Банку и его клиентам.

Если сотрудник узнает о действии или нарушении, которые могут принести ущерб Банку или его клиентам (за исключением уголовно-наказуемых деяний), распоряжений, грозящих потерями, он должен сообщить об этом своему линейному руководителю, который в свою очередь направляет данный вопрос в соответствии с утвержденной процедурой информирования руководства о нарушениях.

Если у сотрудника есть подозрения, что его руководитель вовлечен в какое-либо нарушение, не являющееся уголовно-наказуемым, об этом факте непосредственно сообщается в Подразделение внутреннего аудита или Службу безопасности.

Все сотрудники должны проявлять бдительность, поскольку нежелание сообщить о своих подозрениях не приветствуется Банком.

27.2. Если сотрудник хочет сохранить анонимность при выполнении процедуры информирования руководства о нарушениях, он может сообщить о своей жалобе в письменной форме или при помощи других каналов связи, предусмотренных в Банке, которые позволяют любому сотруднику связаться напрямую с Подразделением внутреннего аудита, Службой безопасности и Правлением. Информация, поступившая от сотрудников, заподозривших противозаконные действия (например, противозаконные действия руководителя или коллеги) на работе, рассматривается с должной конфиденциальностью.

27.3. Вопросы по нормативным документам Банка и вопросы по соблюдению установленных норм и стандартов, следует направлять в Управление комплаенс.

Председатель Правления

Ю.А. Кралов

Начальник Управления комплаенс

Е.А. Колесник

Секретарь Наблюдательного Совета

С.Л. Науменко

ПРИЛОЖЕНИЯ:

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Форма Декларации о конфликте интересов



Декларация о
конflikте интересов