

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«MARFIN BANK»**

**КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ
ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«MARFIN BANK»**

г. Ильичевск

1. Общие положения

Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников Публичного акционерного общества «MARFIN BANK» (далее – Кодекс) отражает философию Банка, его стратегию и тактику работы с клиентами, деловыми партнерами, акционерами и сотрудниками Банка.

Кодекс корпоративной этики и поведения сотрудников – это свод правил поведения, которых должны придерживаться все сотрудники Банка для обеспечения позитивной репутации, поскольку поведение каждого является отражением их собственного облика, облика их коллег и имиджа Банка в целом.

Настоящий Кодекс:

- способствует укреплению этических ценностей Банка, акцентирую внимание на том, чтобы каждый сотрудник осознавал свою ответственность за корпоративное поведение и выполняемые им обязанности;
- помогает сотрудникам определять и разрешать этические вопросы, возникающие в процессе работы, а также дает рекомендации о том, последствиях этических нарушений.

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.

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 сотрудников, и доступен всем сотрудникам Банка.

2. Основные корпоративные ценности Банка

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

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

Преданность общему делу

КОДЕКС КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

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

Ориентация на каждого Клиента

Каждый клиент Банка (внешний и внутренний) достоин самого качественного обслуживания и внимания. Сотрудники проявляют интерес к каждому клиенту Банка, 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 строить доверительные и долгосрочные отношения с клиентами Банка.

Качество и компетентность

Качество услуг и уровень обслуживания являются существенными факторами успешной деятельности Банка. Сотрудники Банка ставят и достигают поставленные цели, сосредотачиваясь на желаемых результатах и превосходя их, при этом повышая качество предоставляемых услуг и эффективность своей работы.

Личная ответственность

Сотрудники Банка понимают и принимают ответственность за качество результатов своей работы, выполнение своих обязанностей и возможные ошибки, а также действия для их коррекции.

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. Банк 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 ОАО «МТБ».

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 команды, а не только личный 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.

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 законодательством и внутренними нормативными документами Банка.

3. Взаимоотношения с клиентами Банка

Банк заинтересован в установлении длительных партнерских взаимоотношений с каждым клиентом, а также в качественном предоставлении банковских услуг.

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

Предоставляя услуги клиенту, сотрудники Банка уверены в своей профессиональной компетентности, в достаточности знаний и навыков для профессионального предоставления высококачественных банковских услуг на конкурентных условиях.

Предоставляя услуги клиенту, сотрудники Банка изучают его проблемы и потребности, стремясь понять и «почувствовать» клиента и его бизнес.

Предоставляя услуги клиенту, сотрудники Банка акцентируют внимание на пользе, которую получит клиент, а не на услуге, что выгодно отличает ОАО «МТБ» от конкурентов.

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:

- выдержку и терпение;
- умение выслушать и спокойно воспринять позицию клиентов;
- эмоциональную стабильность при воздействиях клиентов.

Отказы в разрешении запросов клиента мотивируются и в доступной форме преподносятся клиенту.

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

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

Взятки

Сотрудникам Банка строго запрещено предлагать, передавать или принимать вознаграждения в виде денег, вещей, услуг материального характера (далее – взятка).

Получение взятки – это совершение сотрудниками банка, неподобающих или несовершенных надлежащих, служебных действий за вознаграждение в виде денег, вещей, услуг материального характера, приобретения какой-либо имущественной выгоды.

Предложение или дача взятки - это предложение или дача сотрудником банка кому-либо вознаграждения в виде денег, вещей, услуг материального характера, приобретения какой-либо имущественной выгоды за совершение неподобающих или несовершенных надлежащих служебных действий.

Также, недопустимо принятие или передача сотрудникам/сотрудниками Банка подарков, 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 внутренними нормативными документами Банка и действующим законодательством Украины.

Хищение, мошенничество, фальсификация

Любое незаконное присвоение сотрудниками Банка денежных средств, имущества Банка, а также оскорбление коллег или клиентов, обманы и фальсификации строго запрещены и будут рассматриваться в соответствии с внутренними нормативными документами Банка и действующим законодательством Украины.

4. Борьба против легализации денег, полученных преступным путем и борьба с финансированием терроризма

Работа всех сотрудников Группы соответствует высоким стандартам практики по борьбе с легализацией денег, полученных преступным путем и финансированием терроризма.

Банк обязуется выполнять высокие стандарты практики по борьбе с легализацией денег, полученных преступным путем и финансированием терроризма. Кроме того, всем сотрудникам рекомендуется придерживаться этих стандартов, препятствуя использованию продуктов и услуг Группы с целью легализации денег, полученных преступным путем или финансированием терроризма.

Соблюдение данных требований также распространяется на сотрудников, которые могут нести личную ответственность за внедрение постановлений и информировать о любой операции, в которой есть подозрение на возможность легализации денег, полученных преступным путем или финансирования терроризма.

5. Взаимоотношения с конкурентами

Взаимоотношения с другими профессиональными участниками рынка строятся на принципах честной конкуренции и взаимного уважения при соблюдении норм и правил деловой этики. Все возникающие споры и разногласия решаются с помощью переговоров и компромисса.

6. Взаимоотношения с сотрудниками

Самый важный актив и конкурентное преимущество Банка – его сотрудники.

Банком поддерживается принцип внутреннего сервиса, который включает следующие идеи:

1. Каждый сотрудник Банка является его внутренним клиентом.
2. 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).

Взаимодействие с внешними клиентами отражает качество взаимодействия между сотрудниками, поэтому стремимся к повышению качества организационной культуры и корпоративной этики. Все принципы работы с внешними клиентами, описанные в п. 4 данного Кодекса, применяются и в работе с внутренними клиентами.

Кроме того, 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 и опыта и не зависит от их пола, происхождения, возраста, физических данных и прочих личностных или социальных признаков. Политика равных возможностей, используемая в Банке по отношению к своим сотрудникам, является необходимым условием для процветания Банка и повышения благосостояния его персонала.

Цель политики управления персоналом – создание условий для успешного выполнения служебных обязанностей, профессионального роста и самоактуализации сотрудников, повышения уровня их благополучия. Система вознаграждений Банка строится на основе

достигнутых результатов работы каждого сотрудника и его вклада в общие результаты работы Банка.

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, следствие которых может принести вред деловой репутации и иным интересам Банка или его клиентов.

Взаимоотношения руководителей с подчиненными строятся на принципах:

- поддержки инициативности и стремления к профессиональному и личностному росту подчиненных;
- понимания специфики работы подчиненных и разделения 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.

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 и Банка в целом.

Конфликт 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.

7. Корпоративный стиль ОАО «МТБ»

Внешний вид сотрудника является не только выражением его личного отношения к окружающим, но и формирует у клиента мнение о Банке в целом. Поэтому, личный имидж сотрудника – это часть имиджа Банка и относиться к нему необходимо соответственно.

Любые правила относительно внешнего вида сотрудников действуют для всех без исключения и в течение всего рабочего дня.

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

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

Одежда каждого сотрудника Банка должна быть уместной и отражать уважение к окружающим.

8. Конфиденциальная информация

Защита деловой информации важна для интересов и успеха деятельности Банка. Сотрудники Банка понимают и всегда помнят, что любая высказанная ими информация или точка зрения соотносится с самим Банком, его имиджем серьезной финансовой структуры и относятся к этому с полной ответственностью.

Конфиденциальная информация – это информация, которая не имеет публичного распространения. К конфиденциальной информации Банка относятся:

- информация относительно внутренней политики и финансовой деятельности, структуры 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;
- а также любая информация, полученная от клиентов Банка.

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 при наличии письменного разрешения ответственного сотрудника.

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 аудиты).

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

- Неуполномоченным лицам запрещено извлекать данные из официальных документов или регистров.
- Строго запрещается, не при каких обстоятельствах, раскрывать третьим неуполномоченным лицам (сотрудникам или другим лицам) код доступа к сейфу. В случае если неуполномоченные лица завладели кодом доступа к сейфу, необходимо немедленно изменить код.
- Сотрудники, у которых есть доступ к информационным системам Группы, 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.
- Пользователям без требуемых полномочий не разрешается входить в системы или просматривать данные Группы.
- Всем сотрудникам строго запрещается передавать информацию о финансовых реквизитах Карты, например: номер карты, PIN код или пароль, через незакодированный e-mail.

11. Нарушение правил обеспечения конфиденциальности и безопасности

Указанные выше принципы по обеспечению конфиденциальности и безопасности систем Группы являются обязательными для всех сотрудников, и их нарушение одним из сотрудников расценивается как дисциплинарный проступок.

12. Прозрачность проведения операций

Группа всегда способствует достижению прозрачности ведения операций во всех учреждениях и компаниях 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 Группой, каждый раз, когда проводится любой тип операции со всеми заинтересованными лицами.

13. Общественная ответственность Группы

Группе присуще постоянное высокое чувство ответственности перед обществом, персоналом, акционерами и сложившимися условиями в целом и на протяжении многих лет она демонстрирует этот факт чередой действий и общественных мероприятий.

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

Группа проявляет большую заботу о своем персонале и использует современные методы, направленные на развитие своего персонала, предлагая продолжительные программы обучения, новые способы оценки, 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 заботы к акционерам, инвесторам, клиентам и всем сторонам, которые проводят операции в Группе, такую заботу обеспечивают процедуры, которых беспрекословно придерживаются все сотрудники.

В Группе высоко почитается уважение человеческого достоинства. Глубоко почитаются права человека, равенство в работе, равные возможности для каждого, независимо от половой принадлежности, цвета кожи, расы, национальности, в любом месте расположения Группы соблюдается буква закона, постановления и другие общественные требования.

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

Группа заботится о сохранении окружающей среды, финансируя различные программы по защите окружающей среды, например: лесонасаждение, ее компании поставляют вторсырье: бумагу, пустые картриджи, устаревшие персональные компьютеры и другое электронное оборудование с целью вторичной переработки.