



RwSbank

Respect with Stability

Стабільний банк

Кодекс поведінки (етики) АТ «РВС БАНК»

2025

ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2.	КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ.	3
3.	ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ.	4
4.	ЗАБОРОНА НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	5
5.	ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ	5
6.	ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ	6
7.	ІНКЛЮЗИВНЕ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ	6
8.	ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ	6
9.	ЗАБОРОНА НА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ	6
10.	ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН	7
11.	ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ	7
12.	ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ.	7
13.	ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ТА ДІЛОВОГО СПЛІКУВАННЯ	8
14.	ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ВИКОНАННЯ КОДЕКСУ	11

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішенням Наглядової
ради АТ «РВС БАНК»

протокол № 50/24
від 12.09.2024 р.

ПОГОДЖЕНО

рішенням Правління
АТ «РВС БАНК»

протокол № 69/24
від 12.09.2024 р.

ЗАРЕЄСТРОВАНО

в реєстрі нормативних
документів

№ 351/24-ВНД
від 12.09.2024 р

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1.** Кодекс поведінки (етики) АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «РВС БАНК» (далі — Кодекс) розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України (далі — НБУ) та внутрішніх нормативних документів Банку.
- 1.2.** Кодекс не регламентує всі можливі ситуації, які можуть виникнути в процесі виконання працівниками своїх посадових обов'язків, але містить орієнтири, принципи, підходи та стандарти, що мають використовувати працівники в своїй діяльності.
- 1.3.** Вимоги цього Кодексу є обов'язковими для виконання всіма керівниками і працівниками АТ «РВС БАНК», особами, які виконують роботу чи надають послуги за договором з Банком, контрагентами (агентами, консультантами), іншими особами, які діють від імені або за дорученням Банку.

2. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

Корпоративні цінності є невід'ємною складовою частиною корпоративної культури і культури управління ризиками, спрямовані на встановлення загальних внутрішніх правил і принципів професійної та етичної поведінки.

2.1. Корпоративними цінностями Банку є:

2.1.1. Відданість спільній справі

Працівники Банку орієнтуються на інтереси Банку та клієнтів, дотримуються норм і правил поведінки.

2.1.2. Командна робота

Єдність команди базується на взаємоповазі, спільній відповідальності за результати, репутацію та діяльність Банку.

2.1.3. Орієнтація на клієнта

Банк цінує довгострокові стосунки з

клієнтами, засновані на довірі та повазі. Працівники уважно ставляться до потреб клієнтів.

2.1.4. Якість послуг і професіоналізм

Банк надає високоякісні послуги, відповідаючи вимогам законодавства. Працівники постійно вдосконалюють свої навички та шукають ефективніші методи роботи.

2.1.5. Прозорість та відкритість

Банк забезпечує прозорість своєї діяльності для клієнтів, акціонерів і партнерів, а також підтримує відкритість у комунікаціях і в питаннях розвитку.

2.1.6. Прогресивність

Банк відкритий для нових ідей і інновацій, постійно вдосконалюючи процеси та адаптуючи їх до змін. Працівники готові до змін і прагнуть до професійного розвитку.

2.2. У разі неприйнятної поведінки, порушень в діяльності Банку чи виникнення підозри щодо ймовірності злочинних чи шахрайських дій працівники Банку повинні негайно повідомити про відомі їм факти відповідно до діючих процедур про механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності будь-яким чином, зокрема через:

- звернення та інформування головного комплаєнс-менеджера або Члена Правління за відповідним напрямком, який, в свою чергу, має проінформувати головного комплаєнс-менеджера;
- особисте інформування працівника підрозділу комплаєнс за телефоном **+38 (044) 590 00 00**;
- направлення повідомлення на електронну адресу **compliance@rwsbank.com**;

- направлення листа поштою з приміткою «для підрозділу комплаєнс-контролю» на адресу АТ «РВС БАНК», вул. Прорізна, 6, м. Київ, 01001, Україна;
- заповнення на сайті Банку форми звернення про випадки порушення або можливого порушення вимог законодавства в сфері протидії відмиванню коштів/фінансуванню тероризму у розділі Про банк/Фінансовий моніторинг.

3. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ

3.1. В Банку категорично не сприймається будь-що, що може бути розцінене як дискримінація за будь-якою ознакою, приниження гідності, мобінг, нехтування законними правами, порушення вимог ділової етики та інших положень цього Кодексу.

3.2. Вітається та заохочується вчасне і відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень в діяльності Банку та їх ескалація.

3.3. Керівники Банку зобов'язані своєю поведінкою надавати приклад дотримання загальнообов'язкових та прийнятних норм («тон зверху»), описаних у цьому розділі Кодексу. На керівників Банку покладено відповідальність за створення і підтримку такої культури поведінки, при якій всі працівники знають і розуміють свої обов'язки, вільно інформують про проблемні питання.

3.4. Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників Банку:

- бути прикладом для інших працівників у дотриманні вимог Кодексу та контролювати ознайомлення з ним;
- створювати сприятливу атмосферу для належного виконання обов'язків;
- заохочувати ініціативи працівників, мотивувати їх на покращення якості та

ефективності роботи, а також бізнес-процесів і послуг;

- дотримуватись вимог законодавства України, НБУ та внутрішніх нормативних актів;
- забезпечувати дотримання корпоративної культури та культури управління ризиками, бути прикладом для підлеглих;
- не допускати переслідування працівників та інформувати підлеглих про заборону таких дій;
- попереджати ситуації, що можуть порушити вимоги Кодексу або внутрішніх документів.

3.5. Загальнообов'язкові норми поведінки для всіх працівників, в т.ч. керівників:

- дотримуватись етичних норм і правил ділового спілкування у співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
- виконувати вимоги законодавства України, НБУ та внутрішніх документів Банку;
- ефективно використовувати робочий час, не запізнюватись на роботу та зустрічі;
- уникати конфлікту інтересів та не приймати неправомірних вигод/подарунків, що впливають на дії працівника;
- при виявленні конфлікту інтересів або порушень інформувати комплаєнс-менеджера та керівника;
- сприяти формуванню корпоративної культури та поширенню цінностей Банку;
- виконувати обов'язки професійно та старанно, дотримуватись стандартів якості обслуговування;

- утримуватись від виконання наказів, що суперечать законодавству або внутрішнім нормативним документам Банку, і повідомляти комплаєнс-менеджера;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні або правові норми та може завдати шкоди репутації Банку;
- негайно повідомляти про можливі ризики для Банку керівнику або комплаєнс-менеджеру;

3.6. Протягом своєї активності в соціальних мережах працівники повинні утримуватись від будь-яких висловлювань, які можуть негативно вплинути на репутацію Банку.

4. ЗАБОРОНА НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Усім керівникам і працівникам Банку заборонено здійснювати/брати участь у здійсненні незаконної діяльності, що включає:

4.1. Умисне подання недостовірної звітності (фінансової, статистичної, управлінської)

Працівники Банку повинні достовірно, своєчасно та в повному обсязі відображати всі операції в обліку, протидіяти шахрайству та маніпуляціям з фінансовою, статистичною та іншою звітністю. У разі виявлення порушень у веденні бухгалтерського обліку, зокрема розтрати коштів чи необлікованого майна, працівник зобов'язаний негайно повідомити про це свого керівника, комплаєнс-менеджера та відповідні структурні підрозділи Банку.

4.2. Вчинення посадових злочинів у сфері службової та господарської діяльності (шахрайство)

Забороняється брати участь у будь-яких шахрайських діях, використовувати службове становище для одержання неправомірної вигоди, вимагати або отримувати подарунки для себе чи близьких осіб, сприяти здійсненню

господарської діяльності чи отриманню вигод фізичними або юридичними особами, залучати осіб до дій, що суперечать законодавству, чи неправомірно втручатися у роботу колег. Також забороняється надавати перевагу будь-яким особам при прийнятті рішень, використовувати майно чи кошти Банку в особистих цілях, а також спонукати підлеглих до прийняття рішень на користь приватних інтересів.

4.3. Участь у легалізації доходів, фінансуванні тероризму та розповсюдженні зброї масового знищення

Працівники, які обслуговують клієнтів, зобов'язані виконувати норми законодавства у цій сфері. Будь-яке порушення повинно бути негайно повідомлено керівництву та відповідним підрозділам.

4.4. Неконкурентна практика

Банк забезпечує законність діяльності, захищає ринок від недобросовісної конкуренції та підтримує чесну конкуренцію на ринку. Взаємовідносини з партнерами базуються на довірі, взаємоповазі та дотриманні умов угод. Працівники повинні уникати необґрунтованої критики конкурентів та поширення неправдивої інформації.

4.5. Заборона на надання послуг для уникнення податкових зобов'язань

Банк не проводить операцій для обміну податкових зобов'язань та не допомагає клієнтам ухилятися від податків. Банк дотримується законодавства України, зокрема щодо FATCA та інших міжнародних вимог. Працівникам заборонено консультувати клієнтів щодо уникнення податків чи виконання зобов'язань.

5. ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

Культура управління ризиками є ключовою складовою системи управління, яка забезпечує поінформованість працівників щодо

принципів і норм прийняття та управління ризиками.

Кожен працівник має знати і дотримуватись політик, брати участь у навчаннях та повідомляти про ситуації, пов'язані з ризиками. Всі працівники відповідальні за управління ризиками в межах своїх обов'язків та компетенції.

Наглядова рада та Правління підтримують високу культуру управління ризиками, демонструючи її важливість на власному прикладі та створюючи відкриту атмосферу для обговорення етичних питань. Вони також забезпечують виконання норм Кодексу та захищають працівників від покарання за повідомлення про порушення.

6. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Банк будує відносини з клієнтами на довірі, повазі та рівноправності, сприяючи переговорним процесам для вирішення конфліктів. Він забезпечує виконання законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і врегулювання заборгованості. Банк надає клієнтам можливість вільно обирати послугу, отримувати необхідну інформацію, відмовлятися від послуг і вимагати компенсацію у разі порушення умов.

Без згоди клієнта не надаються додаткові платні послуги, а у разі скарг забезпечується швидке вирішення проблеми.

Клієнти можуть звертатися до Банку різними способами та отримувати вичерпні відповіді або рекомендації щодо вирішення своїх питань.

7. ІНКЛЮЗИВНЕ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

Банк забезпечує доступність фінансових послуг для всіх споживачів, зокрема для людей з інвалідністю та маломобільних груп населення, дотримуючись принципу недискримінації. Він надає можливість отримувати послуги на рівних умовах, застосовуючи позитивні дії для забезпечення безбар'єрного доступу.

Працівники Банку дотримуються принципів рівності, терпимості та недискримінації, надаючи послуги з урахуванням індивідуальних потреб клієнтів. Банк також забезпечує фізичну доступність своїх приміщень для маломобільних осіб.

8. ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

Будь-яке майно надається працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків, тому працівники повинні дбайливо ставитися до майна Банку, використовувати обладнання виключно за призначенням, нести відповідальність за збереження та недоступність для інших печаток, штампів, ключів, засобів захисту інформації тощо. При звільненні чи переведенні працівник має забезпечити передачу майна та документів.

9. ЗАБОРОНА НА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

- 9.1.** Кожен працівник Банку під час виконання своїх обов'язків зобов'язаний керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними. Працівники Банку зобов'язані приймати рішення в межах наданих повноважень.
- 9.2.** Працівники Банку без надання їм відповідних повноважень не здійснюють діяльності від імені Банку.
- 9.3.** Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному, суспільному житті, займатись законною фінансовою, підприємницькою, творчою, науковою, педагогічною діяльністю, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку,

у неробочий час і не на робочому місці та за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів та не вплине на репутацію Банку. З метою уникнення конфлікту інтересів Працівники Банку повідомляють про позабанківську діяльність та бізнес-відносини за межами Банку.

10. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН

10.1. Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами

Банк прагне задовольнити потреби клієнтів, забезпечуючи високий рівень якості послуг та відповідність вимогам законодавства. Політика Банку є гнучкою та клієнтоорієнтованою, з пропозиціями для кожного клієнта. Клієнти отримують чітку та повну інформацію, без зловживань з боку Банку, зокрема щодо додаткових платних послуг. В обслуговуванні клієнтів виключається дискримінація, забезпечуючи високі стандарти обслуговування.

10.2. Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками

Відносини з працівниками Банку будуються на взаємній повазі, довгостроковій співпраці та виконанні зобов'язань. Банк створює умови для професійного розвитку та сприятливу атмосферу для виконання обов'язків. Підтримується етикет ділового спілкування та безпечні умови праці, включаючи охорону праці та санітарні норми. Кадрова політика є прозорою, оцінка працівників об'єктивна, без дискримінації.

10.3. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками

Вибір постачальників здійснюється на рівних та справедливих умовах. Постачальникам надається достатня

інформація для прийняття вигідних рішень. Банк дотримується законодавства та умов договорів. Відносини з постачальниками базуються на взаємній повазі та довірі. Співпраця не ведеться з постачальниками, що порушують законодавство чи неконкурентні.

10.4. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами

Банк дотримується принципу чесної конкуренції та відкритості. Відносини з іншими банками та фінансовими компаніями базуються на добропорядності, з акцентом на компроміси. Банк відмовляється від неконкурентних практик, поширення неправдивої інформації про конкурентів.

11. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

Банк допускає можливість прийняття та надання подарунків чи прояви ділової гостинності, що відповідають загальним уявленням про етику.

Заборонено приймати подарунки від клієнтів, постачальників чи партнерів, якщо це може створити неформальні зобов'язання, викликати конфлікт інтересів або вплинути на неупередженість у прийнятті рішень. Про подарунки чи послуги, що можуть бути сприйняті як винагорода за конкретні дії, необхідно негайно повідомляти керівництву або комплаєнс-менеджеру.

12. ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ТА ІНСАЙДЕРСЬКОЇ ІНФОРМАЦІЇ

12.1. Оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації здійснюється у Банку

із дотриманням наступних **основних принципів**:

- 1) **обмеженості доступу** — доступ до конфіденційної та/або інсайдерської інформації надається працівникам в мінімально необхідному обсязі для виконання ними своїх функціональних обов'язків;
- 2) **регламентованості** — порядок оброблення, зберігання та розповсюдження конфіденційної та інсайдерської інформації регламентований внутрішніми документами Банку;
- 3) **«чистого столу»** — всі працівники Банку повинні виконувати такі встановлені правила, зокрема:
 - при відсутності на робочому місці заборонено залишати без нагляду на робочому столі документи, що містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію;
 - вся конфіденційна та/або інсайдерська інформація повинна негайно видалятися з принтеру після роздрукування або мають використовуватись принтери з блокуванням друку для працівників;
 - всі офісні приміщення, шафи, ящики, сейфи повинні закриватись, якщо перебувають без нагляду;
 - комп'ютери мають бути виключені або заблоковані, якщо залишаються без нагляду;
- 4) **обережності** — при використанні конфіденційної та/або інсайдерської інформації працівники повинні виконувати певні правила для запобігання витоку такої інформації, зокрема:
 - не обговорювати питання, які містять конфіденційну та/або інсайдерську інформацію в місцях, де її можуть почути сторонні особи;
 - не використовувати та не поширювати персональні дані (у тому числі дату народження, номер телефону, електронну адресу тощо), а також розмір

заробітної плати інших співробітників Банку, клієнтів без їх згоди. Персональні дані клієнтів та працівників використовуються лише з метою, для якої вони були зібрані;

- 12.2. Працівники Банку несуть відповідальність за навмисне чи ненавмисне розголошення конфіденційної, інсайдерської інформації чи персональних даних стороннім особам та близьким родичам працівника.

13. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ТА ДІЛОВОГО СПЛІКУВАННЯ

13.1. Поведінка

- 13.1.1. Проявляйте доброзичливість і відкритість, частіше посміхайтесь. Доброзичливий, оптимістичний настрій, привітна посмішка зміцнюють у співрозмовників відчуття психологічного комфорту та викликають зустрічні позитивні емоції. Позитивне враження, викликане Вами, є важливим фактором успішного вирішення ділових питань. **Як би не складалася ситуація, керуйте своїми емоціями.** Роздратування не сприяє ухваленню правильного рішення.
- 13.1.2. Не забувайте про емоційний інтелект, проявляйте повагу на всіх рівнях спілкування, вмійте говорити тільки те, що потрібно. Ніколи й нікому не переказуйте те, що Ви почули від колеги, керівника або підлеглого про їхнє особисте життя.
- 13.1.3. Будьте оптимістичні, не втрачайте холоднокривності та цілковитого самовладання в складних ситуаціях. У будь-якій роботі є злет та падіння. Не помиляється тільки той, хто нічого не робить. **Помилка — це не поразка, а життєвий досвід.**
- 13.1.4. Не змушуйте людей чекати Вас. Запізнення завжди викликає негативну реакцію та може призвести до зриву важливої

ділової зустрічі. Воно не тільки заважає роботі, але й є першою ознакою того, що на людину не можна покластися. Будьте пунктуальні та точні з колегами, партнерами і клієнтами. Звернення на «Ви» є стандартом спілкування в Банку. Дотримуйтеся тактовності та ввічливості.

13.1.5. Завжди прислухайтесь до критики та порад колег, керівництва та підлеглих. Не починайте відразу «захищатися», коли хтось ставить під сумнів якість Вашої роботи; покажіть, що цінуєте думку й досвід інших. Впевненість у собі не повинна заважати Вам бути скромними. Вітаються доброзичливі та дружні взаємини між працівниками і Банк всіма силами сприяє збереженню комфортного соціально-психологічного клімату в колективі.

13.2. Субординація

13.2.1. Підтримуйте свого керівника. Зауваження щодо рішень і дій керівництва висловлюйте безпосередньо людині, яка була їхнім ініціатором. Критика повинна бути тільки конструктивною, тобто аргументованою, підкріплюватися пропозиціями про можливі зміни. Вирішуйте всі непорозуміння відкрито і з безпосереднім керівником.

13.2.2. Кожен працівник має право контактувати із керівником свого керівника, а також із будь-яким іншим керівником Банку без обмежень.

13.2.3. Кожен працівник має право на особистий прийом у Голови Правління Банку та Голови Наглядової Ради Банку.

13.2.4. Плануйте свою роботу і погоджуйте свої плани з керівництвом, підлеглими та колегами.

13.2.5. Найкраще, що ми можемо зробити для своїх колег — це допомогти.

13.3. Телефонні розмови

13.3.1. Неприпустиме ігнорування телефонних дзвінків. Не пізніше третього сигналу

повинна лунати відповідь. Не допускаються будь-які мелодії замість зумеру. Телефонний дзвінок не повинен бути залишений без уваги.

13.3.2. На телефонні дзвінки забороняється відповідати словами «алло», «слухаю» тощо. На зовнішні дзвінки необхідно відповідати ввічливо зазначивши назву Банку та підрозділу. На внутрішні — назвати своє прізвище та ім'я. Телефонні переговори повинні вестися впевнено і чітко, мова повинна бути виразною, доброзичливою.

13.3.3. Ведіть телефонні переговори чемно, по суті справи та, по можливості, коротко. Тривалість розмови не повинна перевищувати 5–6 хвилин. Не допускається ведення особистих телефонних розмов в кабінеті, де працюють інші працівники.

13.3.4. Якщо телефонний дзвінок перервав Вашу розмову із колегою чи клієнтом, рекомендується попросити того, хто дзвонить або почекати (якщо Ваша бесіда близька до завершення), або пообіцяти передзвонити через кілька хвилин.

13.3.5. Якщо Ви телефонуєте іншому працівнику Банку і він не відповідає, не допускається продовжувати тримати слухавку більше трьох гудків. Працівник може бути відсутній на робочому місці або зайнятий. Працівник, який бачить, що в нього є пропущені виклики, зобов'язаний перетелефонувати при першій можливості.

13.3.6. Службові мобільні телефони видаються працівникам як засіб, необхідний для якісного виконання професійних обов'язків. Виходячи із цього, дзвінки особистого характеру зі службового мобільного телефону — заборонені. Забороняється залишати персональні та корпоративні мобільні телефони із ввімкненим сигналом дзвінка виходячи з кабінету, де працюють інші.

13.4. Усна та письмова грамотність

Говоріть і пишуть правильно! Все сказане і написане Вами, чи то внутрішні записки, чи будь-які листи, відправлені за межі Банку, повинні бути викладені українською мовою, всі власні імена передані без помилок.

13.5. Компетентність

13.5.1. Давайте зважені та обґрунтовані відповіді в межах своїх компетенцій. Заборонено використовувати фрази: «цього я не знаю», «я за це не відповідаю». У невизначених ситуаціях перенесіть розмову на час, необхідний для вирішення питання.

13.5.2. Якщо перед працівником Банку стоїть завдання, яке виходить за рамки його компетенцій, необхідно звернутись за порадою до колег. Робота в команді — оптимальний спосіб досягнення результату.

Більш детально стандарти спілкування та ділового листування, вимоги до робочого місця зазначені в Положенні про стандарти якості обслуговування клієнтів АТ «РВС БАНК».

13.6. Корпоративний стиль

13.6.1. Ділова друкована, сувенірна та рекламна продукція всіх підрозділів Банку повинна відповідати єдиному стилю з використанням офіційно зареєстрованої символіки Банку та з дотриманням корпоративної кольорової гами.

13.6.2. Банк використовує єдиний стиль у зовнішньому та внутрішньому оформленні будівель Банку, інформаційному та графічному наповненні рекламних матеріалів.

13.6.3. Працівники Банку зобов'язані дотримуватись ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку. Зовнішній вигляд працівника Банку не має бути зухвалим або недбалим. По п'ятницях допускається одяг більш вільного стилю для

працівників, що не працюють з клієнтами та якщо в цей день не заплановано зустрічі з діловими партнерами.

Рекомендації для жінок:

- діловий костюм консервативного або класичного стилю (піджак, блузка, спідниця або класичні штани);
- блузка, топ, тонкий джемпер під піджак (однотонні або з непомітним малюнком);
- прямі спідниці до коліна;
- спокійні, стримані тони;
- взуття із закритим мисом на середніх підборах;
- діловий «натуральний» макіяж, манікюр стриманих тонів;
- нечисленні прикраси невеликого розміру;
- одяг повинен бути практичним, не заважати рухам;
- незалежно від пори року на робочому місці жінки обов'язково повинні бути в панчохах (колготках), як правило, тілесного кольору. При роботі в офісі — тільки в туфлях, влітку дозволено взувати босоніжки, але обов'язково із закритим мисом.

Не рекомендується носити: одяг, що сильно облягає тіло, прозорі тканини, блузки або сукні взагалі без рукавів, із глибокими вирізами, одяг з дуже яскравим, помітним малюнком, спортивне взуття, спідниці-міні, топи, що оголюють живіт, сарафани, відкриті босоніжки, одночасно прикраси різного стилю та з різних металів. Неприпустимо перебувати на робочому місці у верхньому одязі та головних уборах. Не рекомендується два дні поспіль ходити в одному і тому ж одязі. Речі повинні бути свіжі, чисті, випрасувані.

Рекомендації для чоловіків:

- діловий костюм-двійка або костюм-трійка стриманих тонів (у костюмі-трійці

піджак і штани повинні бути одного кольору). Чорний костюм — тільки в урочистих випадках. Сорочка завжди має бути світлішою, ніж піджак;

- пуловери, кардигани й светри — тільки в ті дні, коли не заплановані офіційні зустрічі;
- нейтральні краватки в тон костюму, світліше або темніше сорочки.

Особливості корпоративного стилю фронт-офісу та мідл-офісу більш детально зазначені в «Положенні про стандарти якості обслуговування клієнтів АТ «РВС Банк».

14. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ВИКОНАННЯ КОДЕКСУ

- 14.1.** Кожен працівник Банку несе персональну відповідальність за дотримання вимог цього Кодексу. Порушення правил Кодексу, внутрішніх нормативних документів може призвести до дисциплінарних стягнень, у тому числі до негайного припинення трудових або будь-яких інших відносин із Банком.
- 14.2. Керівники та працівники Банку** зобов'язані дотримуватись правил ділового спілкування та листування з працівниками, клієнтами та зовнішніми сторонами, а також обмежень, встановлених цим Кодексом.
- 14.3. Керівники Банку зобов'язані** створювати необхідні умови для професійного зростання, соціального добробуту та охорони здоров'я працівників.

rwsbank.com.ua