

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.

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ (ЕТИКИ) АТ «РВС БАНК»

Зареєстровано в реєстрі
нормативних документів
№ 351/24-ВНД документа

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 визначає етичні та професійні стандарти і шляхи їх дотримання. Завданнями Кодексу є:

- розвиток єдиної корпоративної культури, заснованої на високих етичних стандартах, підтримання в колективі атмосфери довіри, взаємної поваги і порядності;
- визначення основ взаємодії Банку з клієнтами, діловими партнерами, органами державної влади та регуляторами, конкурентами і працівниками Банку;
- забезпечення усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед клієнтами, діловими партнерами, акціонерами, учасниками і працівниками Банку за дотримання корпоративної культури, вимог законодавства України, внутрішніх нормативних документів та належне виконання своїх посадових обов'язків;
- виявлення і запобігання потенційним ризикам, вирішення проблем, що мають етичні аспекти;
- збереження ділової репутації Банку як надійного фінансового партнера, відкритого і чесного учасника ринку.
- підвищення і збереження довіри до Банку з боку ділового співтовариства, зміцнення репутації відкритого і чесного учасника ринку;
- забезпечення балансу між інтересами Банку, його власників (акціонерів, учасників), працівників, клієнтів, ділових партнерів та інших зацікавлених осіб;
- запобігання неприйнятній поведінці, порушенням та зловживанням;
- розвиток корпоративної культури та культури управління ризиками, що передбачає орієнтацію працівників Банку на досягнення цілей Банку;
- поширення етичних стандартів (правил) належної поведінки на діяльність усіх керівників та інших працівників Банку.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 Терміни та скорочення:

Банк – АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «РВС БАНК».

Працівники, співробітники – працівники АТ «РВС БАНК».

Мобінг (цькування) - систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність.

Неприйнятна поведінка –

- умисне подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності;

вчинення посадових злочинів у сфері службової діяльності, злочинів у сфері господарської діяльності (шахрайство);
залякування (цькування, мобінг);
порушення санкційного законодавства;
участь/сприяння легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдженню зброї масового знищення;
неконкурентна практика;
хабарництво, вчинення корупційних дій або пов'язаних з корупцією правопорушень;
порушення прав споживачів (оманливе подання інформації);
розголошення інформації з обмеженим доступом;
порушення законодавства України, внутрішніх нормативних документів Банку.

Підрозділ комплаєнс – Управління комплаєнс-контролю АТ «РВС БАНК», Головний комплаєнс-менеджер.

Інші терміни вживаються у значеннях, визначених вимогами законодавства України, нормативно-правовими актами НБУ та внутрішніми документами Банку.

2. КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

2.1. Корпоративні цінності Банку базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, постійній підтримці високої культури управління ризиками.

2.2. 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.

2.3. Всі працівники Банку повинні поділяти корпоративні цінності та неухильно дотримуватись їх. Працівники Банку, які виконують управлінські функції, повинні власним прикладом демонструвати важливість та необхідність дотримання корпоративних цінностей іншими працівниками.

2.4. Корпоративними цінностями Банку є:

2.4.1 Відданість спільній справі

Кожен працівник Банку в своїй діяльності керується інтересами Банку і його клієнтів, дотримується встановлених норм та правил поведінки.

2.4.2 Командна робота

Керівники Банку створюють умови для консолідації, поєднання всіх можливих й необхідних ресурсів, знань, умінь, емоцій, прагнень, мрій та дій працівників Банку. Єдність команди формується на основі взаємоповаги, розуміння загальної відповідальності за клієнта, результати діяльності, репутацію Банку, значимість своєї діяльності для суспільства. Працівники Банку працюють на загальну мету, довіряють і допомагають один одному взаємодіяти, координувати свою роботу.

2.4.3 Орієнтація на клієнта

Банк високо цінує довгострокові відносини з клієнтами і будує їх в атмосфері взаємної довіри та поваги. Кожен працівник Банку проявляє увагу до клієнтів, які до нього звертаються, знає своїх клієнтів та їх потреби, активно цікавиться думкою клієнтів відносно якості обслуговування та прагне досконалості в обслуговуванні клієнтів. Всі продукти, послуги та бізнес-процеси розробляються Банком з огляду на потреби клієнтів та передбачають простоту, зручність і доступність їх використання.

2.4.4 Якість послуг і професіоналізм

Банк надає послуги, що відповідають найвищим стандартам якості з дотриманням вимог законодавства, сприяє клієнтам у вирішенні їх проблем та досягненні ними найкращих результатів. Працівники Банку прагнуть до постійного самовдосконалення, новаторства, відшукують кращі засоби та можливості для більш ефективної роботи. Процеси відповідають

міжнародним стандартам, вимогам законодавства України, регламентовані внутрішніми нормативними документами Банку.

2.4.5 Прозорість та відкритість.

Банк проводить політику максимальної прозорості своєї діяльності шляхом розкриття інформації про Банк для клієнтів, акціонерів, працівників, ділових партнерів, органів державної влади і будує свої стосунки із усіма зацікавленими сторонами на умовах рівноправності і відкритості. Створюючи основу для плідної співпраці Банк відкрито інформує про важливі питання свого розвитку, використовуючи всі доступні канали комунікацій. Критично важливим є право кожного працівника Банку на вчасне та відверте обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку та можливість ескалації на більш високий рівень керівництва.

2.4.6 Прогресивність.

Банк не зупиняється на досягнутому, є відкритий для нових ідей, нестандартних рішень, інновацій. Для вдосконалення ефективності обслуговування і мінімізації ризиків Банк постійно вдосконалює свої процеси, адаптує їх до нових обставин. Працівники Банку позитивно сприймають зміни, завжди готові до них, постійно вдосконалюють свої навички та підвищують рівень знань для досягнення найвищої якості у роботі. Керівники Банку заохочують ініціативу працівників Банку і забезпечують можливості для їх постійного професійного розвитку.

2.5. Всі працівники Банку мають ознайомитись з механізмами конфіденційного (в тому числі анонімного) повідомлення про неприйнятну поведінку/порушення в діяльності Банку. Такий механізм складається з наступного:

2.5.1 Кожен працівник, якщо він має сумніви етичного характеру, чи щодо дотримання Кодексу у конкретному випадку, або якщо він має підстави вважати, що Кодекс не дотримується обов'язково має звернутися до підрозділу комплаєнс безпосередньо або шляхом надсилання повідомлення корпоративною поштою на скриньки: .

2.5.2 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;

- особистого інформування працівника підрозділу комплаєнс за телефоном +38 (044) 590 00 00;

- направлення повідомлення на електронну адресу compliance@rwsbank.com.ua;

- направлення листа поштою з приміткою «для підрозділу Комплаєнс-контролю» на адресу АТ «РВС БАНК», вул. Прорізна, 6, м. Київ, 01001, Україна;

- заповнення на вебсайті Банку форми-звернення про випадки порушення або можливого порушення вимог законодавства в сфері протидії відмиванню коштів/фінансуванню тероризму за посиланням Фінансовий моніторинг — RwSbank - Respect with Stability.

2.6. Контроль за дотриманням механізму, відповідно до якого працівники банку можуть конфіденційно повідомляти про неприйнятну поведінку чи порушення в діяльності Банку та нагляд за дотриманням порядку дослідження неприйнятної поведінки, порушень у діяльності Банку здійснюється Наглядовою радою шляхом отримання звітів Управління комплаєнс-контролю.

3. ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

3.1. Керівники та працівники Банку дотримуються загальнообов'язкових норм поведінки, які визначають доречність або неприпустимість їх вчинків і рішень.

3.2. 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.

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

3.4. Керівники Банку зобов'язані своєю поведінкою надавати приклад дотримання загальнообов'язкових та прийнятних норми («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 сумніви і проблемні питання.

3.5. Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників Банку:

- бути прикладом для інших працівників у питаннях дотримання вимог Кодексу та контролювати ознайомлення працівників із його вимогами;
- створювати сприятливу внутрішню атмосферу у колективі, яка забезпечуватиме комфортні умови для виконання працівниками своїх обов'язків;
- заохочувати ініціативи працівників Банку та мотивувати їх до активних заходів, спрямованих на покращення якості та підвищення ефективності виконання ними посадових обов'язків, а також збільшення ефективності бізнес-процесів, продуктів та послуг;
- дотримуватись вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, інших регуляторів та внутрішніх нормативних документів;
- забезпечувати дотримання підлеглими корпоративної культури, культури управління ризиками та бути прикладом для них;
- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідування будь-кого з працівників від імені Банку та повідомляти своїм підлеглим про заборону переслідування в Банку;
- попереджати ситуації або дії, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх нормативних документів.

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

- неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки та правил ділового спілкування у щоденній співпраці з клієнтами, партнерами, колегами та керівництвом;
- дотримуватись корпоративних цінностей Банку;
- дотримуватись законодавства України, нормативно-правових актів НБУ та інших регуляторів, внутрішніх документів Банку;
- дотримуватись правил внутрішнього трудового розпорядку, зокрема ефективно використовувати робочий час та не запізнюватись на роботу, наради та зустрічі;
- уникати конфлікту інтересів у своїй діяльності та не приймати від клієнта, постачальника або іншої сторони, що укладає угоду з Банком, неправомірної вигоди/подарунків, що впливають на дії працівника;
- у разі виявлення конфлікту інтересів у своїх діях та/або діях інших працівників чи виявлення фактів неприйнятної поведінки/порушення – інформувати про це Управління контролю комплаєнс-контролю та свого безпосереднього керівника;
- забезпечувати особистий внесок у формування та поширення корпоративної культури у Банку шляхом поширення цінностей, стандартів та принципів роботи Банку;
- виконувати свої обов'язки професійно, добросовісно та з докладанням належних зусиль і старанності, прагнути до найвищого рівня якості обслуговування клієнтів;

- утримуватися від виконання рішень чи доручень керівництва, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішніх нормативних документів Банку, та повідомляти про такі випадки Управління комплаєнс-контролю;
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, клієнта, ділових партнерів;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, підрозділ комплаєнс або посадових осіб, відповідальних за управління ризиками;
- дотримуватись (діяти) виключно в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризиків;
- сприяти внутрішнім або зовнішнім службовим перевіркам.

3.7. Протягом своєї активності в соціальних мережах працівники повинні утримуватися від будь-яких висловлювань, які можуть негативно вплинути на репутацію Банку. Працівники Банку повинні поводитись під час спілкування в соціальних мережах як приватні особи відповідно до норм етики Банку та належним чином, особливо тоді, коли їх діяльність або вони самі можуть бути пов'язані якимось чином з Банком.

4. ЗАБОРОНА НА ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.

4.1. Усім керівникам і працівникам Банку заборонено здійснювати/брати участь у здійсненні незаконної діяльності.

4.2. Кожен працівник зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яким протиправним діям з боку інших працівників Банку, клієнтів, ділових партнерів, інших третіх осіб, стосовно держави і суспільства в цілому, а також стосовно акціонерів, клієнтів, ділових партнерів Банку.

Заборона на здійснення незаконної діяльності включає:

4.3. **Умисне подання недостовірної фінансової, статистичної та управлінської звітності.**

4.3.1 Працівники Банку відповідно до своїх посадових обов'язків повинні

- достовірно, в повному обсязі та своєчасно відображати в обліку всі операції Банку;

- протидіяти спробам шахрайства та маніпуляції фінансовою звітністю, надання завідомо недостовірної фінансової, статистичної та іншої звітності.

4.3.2 Працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрати грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника, підрозділ комплаєнс та профільні структурні підрозділи Банку.

4.4. **Вчинення посадових злочинів у сфері службової діяльності, злочинів у сфері господарської діяльності (шахрайство).**

4.4.1 Працівники Банку повинні вживати необхідні заходи для запобігання і протидії шахрайству. Працівникам Банку забороняється:

- прямо чи опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у діях, які можуть бути визначені як шахрайські;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- безпосередньо або через інших осіб вимагати, просити, одержувати подарунки для себе чи близьких осіб від юридичних чи фізичних осіб у зв'язку із виконанням покладених на працівника Банку повноважень;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, отриманні кредитів, пільг, укладанні договорів (у тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг);

- залучати або використовувати юридичних чи фізичних осіб для вчинення будь-яких дій, які суперечать нормам законодавства;
- сприяти призначенню на посаду особи, яка не має переваг перед іншими кандидатами на цю посаду;
- неправомірно втручатися в роботу інших працівників Банку;
- неправомірно надавати перевагу фізичним або юридичним особам у зв'язку з підготовкою проектів та прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
- прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

4.5. **Порушення санкційного законодавства**

4.5.1 З метою захисту національних інтересів, національної безпеки, суверенітету і територіальної цілісності України, протидії терористичній діяльності, а також запобігання порушенню законних інтересів громадян України, суспільства та держави, репутації Банку, працівники Банку зобов'язані виконувати спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи, які застосовуються державою, іноземними міжнародними організаціями та/або іноземними державами до фізичних та юридичних осіб.

4.5.2 Банк забороняє здійснення операцій з особами, на яких накладені санкції та дотримується нульової толерантності щодо таких операцій.

4.6. **Участь/сприяння легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдженню зброї масового знищення**

4.6.1 Банк забезпечує відповідність своєї діяльності вимогам законодавства у сфері протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

4.6.2 Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування клієнтів, зобов'язаний дотримуватись встановлених норм законодавства щодо протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

4.7. **Неконкурентна практика**

4.7.1 Банк виконує законодавчі вимоги щодо обмеження монополізму та захисту суб'єктів господарювання і споживачів від недобросовісної конкуренції.

4.7.2 Банк досягає своїх цілей за рахунок чесної діяльності на справедливих ринкових умовах і не вдається до дій, що можуть бути розцінені як недобросовісна конкуренція.

4.7.3 У взаємовідносинах з діловими партнерами та конкурентами Банк буде відносити на засадах взаємної поваги, довіри, добропорядності та відповідальності за виконання взятих на себе обов'язків, не допускає укладання угод, спрямованих на обмеження конкуренції, відає та підтримує взаємовигідну співпрацю.

4.7.4 Працівники Банку повинні усвідомлювати свою відповідальність у сфері захисту економічної конкуренції та

- уникати різких заяв на адресу конкурентів та необгрунтованої критики щодо їхньої продукції та послуг;
- не поширювати неправдивої (неперевіреної) інформації про конкурентів.

4.8. **Заборона щодо надання послуг чи консультацій клієнтам та контрагентам, спрямованих на уникнення ними чи їх контрагентами сплати податків або виконання встановлених законодавством України або договірними умовами інших зобов'язань**

4.8.1 Банк не проводить і не сприяє проведенню операцій, ініційованих виключно для податкових цілей, не допомагає клієнтам обходити їх податкові зобов'язання.

4.8.2 Банк дотримується вимог чинного законодавства України щодо боротьби з ухилянням від сплати податків, дотримується законодавчих актів, пов'язаних з боротьбою з

ухиленням від сплати податків в результаті впровадження відповідного законодавства в Україні, а саме Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA) та Загального стандарту звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки (Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information).

4.8.3 Працівникам Банку суворо забороняється:

- навмисно заважати Банку виконувати свої податкові зобов'язання;
- консультувати клієнтів та контрагентів та/або брати участь у фінансових механізмах, спрямованих на обхід податкових правил;
- консультувати клієнтів та контрагентів з питань уникнення ними чи їх контрагентами виконання встановлених законодавством України або договірними умовами зобов'язань;
- видаляти або замовчувати будь-яку інформацію з метою приховування будь-яких доказів того, що операція пов'язана із «податковою гаванню»;
- сприяти, заохочувати чи допомагати клієнтам та їх контрагентам у будь-яких діях, спрямованих на порушення законів і правил ними чи їх контрагентами.

5. ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

5.1. Культура управління ризиками – це невід'ємний компонент системи управління ризиками, який полягає в дотриманні визначених Банком принципів, правил, норм, спрямованих на поінформованість усіх працівників щодо прийняття ризиків та управління ризиками.

5.2. Культура управління ризиками включає норми поведінки працівників, направлені на виявлення ризиків та управління ними. Кожен працівник Банку має дотримуватись цих норм, зокрема:

- знати та дотримуватись стратегій, політик, процедур управління ризиками;
- брати участь у навчаннях з питань управління ризиками, самостійно докладати зусиль для підвищення свого професіоналізму щодо розуміння природи ризиків та механізмів управління ними;
- повідомляти про будь-які ситуації, пов'язані з ризиками, навіть якщо це здається несуттєвим, оскільки своєчасне виявлення потенційних проблем або визнання помилок дозволяють мінімізувати можливі негативні наслідки;
- розуміти свою роль під час управління ризиками, що включає обізнаність щодо ризиків, властивих діяльності, яка входить до сфери діяльності працівника, відповідальність за порушення встановлених лімітів та нормативів, неприйнятну поведінку;
- уникати порушень, конфлікту інтересів чи випадків неприйнятною поведінки, що можуть зокрема призвести до фінансових чи репутаційних втрат Банку;
- дотримуватись норм цього Кодексу.

5.3. Всі працівники Банку відповідальні за поточне управління і контроль ризиків, які пов'язані з виконанням ними своїх функціональних/посадових обов'язків та виникають в їх діяльності. Всі працівники Банку в межах компетенції та, відповідно до своєї ролі в системі управління ризиками, повинні забезпечити функціонування Банку в межах визначеної схильності до ризиків і лімітів ризику. Усі працівники Банку є суб'єктами системи управління ризиками, що передбачається в їх посадових інструкціях

5.4. Наглядова рада Банку бере на себе обов'язок постійно підтримувати високу культуру управління ризиками.

5.5. Правління Банку забезпечує виконання рішень Наглядової ради щодо впровадження системи управління ризиками включаючи культуру управління ризиками, процедури та методи ефективного управління ризиками.

5.6. Наглядова Рада Банку та Правління Банку своїми діями демонструють важливість дотримання норм Кодексу та створюють необхідну атмосферу (tone at the top):

- на особистому прикладі показують відданість цінностям і принципам Кодексу;
- створюють в колективі відкрити та довірливу атмосферу, в якій кожен працівник відчуває себе комфортно, виносячи на обговорення те чи інше питання;
- не надають працівникам доручень, які порушують вимоги Кодексу та застосованого до Банку законодавства;
- надають підтримку працівникам, які ініціюють обговорення питань етики та ділової поведінки;
- негайно вживають заходів щодо усунення порушень принципів і норм Кодексу, а також забезпечувати захист працівників від покарання чи дискримінації у зв'язку з повідомленнями про порушення Кодексу.

6. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

6.1. Банк буде відносини з клієнтами та контрагентами на взаємній довірі, повазі і рівноправності та надає перевагу переговорам і пошуку компромісу у разі виникнення розбіжностей і суперечок.

6.2. Банк безумовно виконує вимоги законодавства України

- щодо захисту прав споживачів фінансових послуг на ринках фінансових послуг та на платіжному ринку;
- щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

6.3. Банк забезпечує споживачам захист їх прав шляхом

- надання можливості вільного вибору послуги;
- надання інформації, необхідної для прийняття самостійних рішень під час отримання та використання послуг;
- гарантування надання послуг належної якості та з дотримання законодавства;
- надання можливості відмовитись від отримання послуг і вимагати відшкодування збитків у випадках визначених законодавством та умовами договорів.

6.4. Банк не надає клієнтам платних послуг, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди Клієнта та не вимагає придбання будь-яких інших продуктів чи послуг як обов'язкову умову отримання Клієнтом послуг від Банку.

6.5. У разі надходження скарг від клієнтів, працівники Банку (у межах своїх повноважень) ретельно вивчають скаргу та здійснюють розслідування інциденту, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми.

6.6. Для зручності, Клієнт має можливість надати звернення:

- телефоном (звернення на спеціальну телефонну лінію Банку);
- особисто - у відділенні Банку (Клієнт заповнює форму звернення);
- листом – направити засобами поштового зв'язку письмове звернення на адресу Банку;
- електронним листом або оформити звернення через веб-сайт Банку (електронне звернення).

6.7. Клієнт, який звернувся до будь-якого працівника Банку, має одержати вичерпну відповідь на своє запитання або, у разі неможливості надання відповіді, працівник Банку має надати чіткі рекомендації, до кого саме із працівників Банку Клієнт може звернутися та отримати необхідну консультацію та конкретну допомогу у вирішенні питання.

7. ІНКЛЮЗИВНЕ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

7.1. Інклюзивне надання фінансових послуг – це комплекс позитивних дій та конкретних рішень, які забезпечують доступність фінансових послуг усім споживачам з урахуванням принципу недискримінації, незалежно від віку, інвалідності, порушень функцій

органів і систем організму, рівня комунікативних можливостей або обставин та збільшують ступінь участі всіх споживачів у соціумі.

7.2. При встановленні ділових відносин з клієнтами та наданні послуг Банк дотримується таких принципів захисту споживачів, включаючи людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення:

- нульова терпимість до будь-яких форм дискримінації споживачів за будь-якою ознакою під час установаження ділових відносин та надання послуг;
- повідомлення споживачів із числа людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення про наявність конкретних рішень, що дають змогу отримати послугу на рівні з іншими споживачами;
- застосування позитивних дій та конкретних рішень, що дають змогу надавати споживачам безбар'єрні фінансові та інші послуги.

7.3. Працівники Банку під час обслуговування споживачів дотримуються цінностей недискримінації, рівності та терпимості:

- ставляться з розумінням до можливих специфічних особливостей поведінки споживачів та здійснюють обслуговувати всі категорії споживачів без виключення з належною якістю;
- проявляють терпимість до фізичних, ментальних, комунікаційних особливостей споживачів, не обмежуючи їхні права і можливості на підставі їх соціальних чи інших ознак або обставин;
- дотримуються високого рівня інклюзивної привітності;
- сприяють комфортному обслуговуванню людей з різними порушеннями функцій органів і систем організму.

7.4. Банк вживає заходів для забезпечення фізичної доступності своїх приміщень, входних груп, включно з прилеглою до них територією, зон обслуговування та самообслуговування, з урахуванням доступності їх використання людьми з інвалідністю та іншими маломобільними групами населення під час надання їм фінансових та інших послуг.

8. ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

8.1. Будь-яке майно надається працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

8.2. Для запобігання завданню шкоди майну Банку працівники повинні:

- дбайливо ставитись до майна Банку;
- негайно повідомляти свого керівника про втрату, пошкодження, поломки обладнання або іншого майна;
- впевнитися в тому, що вони замкнули на ніч приміщення та не залишили цінності, які легко сховати, на видному місці в кабінетах, що не замикаються на ключ;
- використовувати обладнання, інше майно Банку виключно за призначенням.

Категорично заборонено використовувати майно Банку для протиправних дій;

- використовувати комп'ютерну техніку, інше обладнання Банку, транспортні засоби з дотриманням правил протипожежної безпеки, інструкцій з експлуатації, правил дорожнього руху;

- пам'ятати, що особи, які в межах своїх повноважень під час роботи користуються штампами, печатками, ключами від сховищ та сейфів, засобами захисту інформації, USB-флешнакопичувачами тощо, несуть відповідальність за їх збереження та недоступність використання іншими особами.

8.3. Керівники Банку повинні контролювати використання майна підлеглими та своєчасно реагувати на випадки порушення умов правил та інструкцій використання майна. При звільненні або переведенні на іншу посаду забезпечити передачу майна та документів.

8.4. Нанесення шкоди майну Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної, цивільно-правової або кримінальної відповідальності згідно законодавства.

9. ЗАБОРОНА НА ВИКОРИСТАННЯ СЛУЖБОВОГО СТАНОВИЩА КЕРІВНИКАМИ БАНКУ ТА ІНШИМИ ПРАЦІВНИКАМИ БАНКУ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ НЕСПРАВЕДЛИВИХ ПЕРСОНАЛЬНИХ ПЕРЕВАГ АБО НАДАННЯ ТАКИХ ПЕРЕВАГ ТРЕТІМ ОСОБАМ

9.1. Кожен працівник Банку зобов'язаний під час виконання своїх обов'язків повинен 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 за жодних обставин не використовують роботу в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які б могли негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб зашкодити його інтересам.

9.4. 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, не в робочий 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.

9.5. Банк встановлює систему управління конфліктами інтересів та вимагає від працівників Банку обов'язкового розкриття відомостей про реальний або потенційний конфлікт інтересів або ймовірність виникнення такого конфлікту.

10. ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

10.1. Всі працівники Банку діють згідно з високими етичними стандартами ведення відкритого і чесного бізнесу, підтримують високу корпоративну культуру, дотримуються кращих практик корпоративного управління і підтримують бездоганну ділову репутацію.

10.2. Банк проголошує нульову толерантність та абсолютну неприпустимість будь-яких форм корупційних дій і хабарництва будь-якій формі, прямій або опосередкованій (дії через третю особу).

10.3. Керівники та працівники Банку повинні дотримуватись обмежень, визначених Антикорупційною програмою АТ «РВС БАНК» та процедурами із запобігання корупційним діям та хабарництву.

10.4. Працівникам Банку забороняється залучати чи використовувати контрагентів чи інших осіб для здійснення дій, які суперечать принципам і вимогам цього Кодексу чи нормам законодавства України про протидію корупції.

11. ГАРАНТІЇ РІВНОСТІ ВІДНОСИН МІЖ БАНКОМ ТА ЙОГО КЛІЄНТАМИ, ПРАЦІВНИКАМИ, ПОСТАЧАЛЬНИКАМИ ТА КОНКУРЕНТАМИ

11.1. Гарантії рівності відносин між Банком та клієнтами.

- Банк прагне відповідати очікуванням клієнтів, забезпечувати їх повне задоволення послугами та продуктами. Продукти і послугу Банку відповідають заявленому рівню якості, очікуванням клієнтів та вимогам законодавства.

- Банк веде гнучку клієнтоорієнтовану політику. У Банка є пропозиції для кожного клієнта.

- Клієнтам надається достовірна та вичерпна інформація, в тому числі ознайомлення клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів і послуг. Банк не зловживає необізнаністю клієнтів – не надає платних послуг клієнтам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами та тарифами Банку, без згоди клієнта

- При обслуговуванні клієнтів виключається будь-яка дискримінація з будь-яких мотивів, забезпечуються високі стандарти обслуговування та захист інтересів всіх клієнтів.

- Взаємини працівників Банку з клієнтами будуються на основі положень цього Кодексу. Кожний клієнт заслуговує на отримання якісного банківського сервісу і завжди може розраховувати на кваліфіковану допомогу та консультації наших спеціалістів.

11.2. Гарантії рівності відносин між Банком та Працівниками.

- Побудова відносин Банку з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

- Створення умов для професійного та особистого розвитку працівників Банку.

- Створення атмосфери професіоналізму і доброзичливості, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання посадових обов'язків, усвідомлення працівниками їх внеску в досягнення Банку, формування корпоративної культури.

- Дотримання всіма сторонами етикету ділового спілкування.

- Забезпечення безпечних умов роботи для працівників Банку, зокрема виконання вимог з охорони праці, протипожежної безпеки, карантинних заходів, санітарних норм, вимог цивільної оборони.

- Проведення Банком прозорої кадрової політики, відповідно до якої підбір працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.

- Заборона будь-яких форми мобінгу, дискримінації за будь-якою ознакою, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності. Стать, вік, соціальний статус, національність, сексуальна орієнтація, етнічне походження, релігійні та політичні переконання, сімейний стан та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності.

- Дотримання норм українського законодавства у галузі соціального захисту працівників, трудового та податкового законодавства.

- Неупереджене та рівне відношення до учасників спірних ситуацій.

11.3. Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками.

- Вибір Постачальників у справедливий спосіб та на рівних умовах.

- Надання інформації достатньої для прийняття Постачальником зважених та вигідних для нього рішень.

- Дотримання норм законодавства, виконання договірних умов.

- Формування ділових відносин на основі взаємної поваги та довіри.

- Відмова від співпраці з Постачальниками, які вдаються до неконкурентних дій, порушують норми законодавства.

11.4. Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами.

- Дотримання принципу вільної і чесної конкуренції;

- Добропорядність у відносинах з іншими банками та фінансовими компаніями, перевага знаходженню компромісу в спірних питаннях.

- Відмова від використання неконкурентної практики, розповсюдження неправдивої інформації про конкурентів, створення їм негативного іміджу.

12. ПОЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ

12.1. Банк дотримується принципу нейтралітету відносно будь-яких громадських рухів, політичних партій та об'єднань, діючи в рамках Конституції та чинного законодавства України виключно як суб'єкт господарювання.

12.2. Банк поважає права своїх працівників як приватних осіб та визнає за ними право вільно висловлювати власну точку зору стосовно громадсько-політичного життя країни та брати активну участь у політичних процесах у вільний від роботи час, не представляючи при цьому інтереси Банку, у випадках, якщо це не створює конфлікту інтересів.

12.3. Заборонені:

- використання програмного забезпечення, офісного обладнання, канцелярського та іншого необхідного приладдя з метою проведення політичної діяльності;
- здійснення агітації в будь-якому вигляді в приміщеннях Банку на підтримку будь-якого кандидата чи політичної партії.

13. ПОЛІТИКА ВЗАЄМОВІДНОСИН ІЗ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА КОНТРОЛЮЮЧИМИ ОРГАНАМИ

13.1. Взаємовідносини з органами державної влади, місцевого самоврядування та контролюючими органами будуються на засадах відкритості та законності.

13.2. При контактах із органами державної влади, місцевого самоврядування та контролюючими органами працівники Банку дотримуються законодавства, цього Кодексу та діють виключно в інтересах Банку.

14. ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

14.1. Банк допускає можливість приймати чи надавати подарунки/прояви ділової гостинності, які відповідають загальновизнаним уявленням щодо гостинності.

14.2. Заборонено приймати подарунки від клієнтів, постачальників, партнерів Банку, які можуть:

- призвести до виникнення неформальних зобов'язань щодо цього клієнта або постачальника/партнера;
- спричинити виникнення конфлікту інтересів;
- негативно вплинути на якість виконання працівником його посадових обов'язків, неупередженість і незалежність у прийнятті рішень.

14.3. Не допускається вручення та отримання подарунків (послуг, запрошень) від ділових партнерів та інших третіх осіб, які можуть бути інтерпретовані як оплата/подяка за конкретні послуги. Якщо працівнику Банку адресовано подібні знаки уваги або надано послуги, які можуть бути інтерпретовані як засіб постійного впливу на звичайні ділові відносини, він зобов'язаний повідомити про факт прийняття подарунка або послуги безпосереднього керівника та/або підрозділ комплаєнс не пізніше наступного робочого дня.

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

15.1. 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 стола» - всі працівники Банку повинні виконувати встановлені правила «чистого стола», 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;

- мобільні пристрої (планшети, ноутбуки, інше мобільне обладнання) повинно бути заблоковані від використання сторонніми особами і не повинно залишатись без нагляду в публічних місцях;

- екрани моніторів мають бути захищені від перегляду сторонніми особами;

4) «заборонено все, що не дозволено» - якщо певні вимоги щодо роботи з конфіденційною та/або інсайдерської інформацією не регламентовані то будь-які дії щодо роботи з такою інформацією заборонені до моменту отримання відповідних дозволів та доступів;

5) 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;

- погоджувати рішення про можливість використання інформації Банку в науковій, навчальній діяльності чи іншій зовнішній діяльності з підрозділом інформаційної безпеки або безпосереднім керівником відповідно до вимог, встановлених Банком;

- забезпечувати збереження інформації та документів з обмеженим доступом у разі припинення трудових відносин із Банком.

15.2. Електронне листування, що ведеться працівником за допомогою технічних засобів Банку, не є його особистим листуванням, і на нього не розповсюджуються вимоги законодавства про захист конфіденційності листування, а також інтелектуальної власності.

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

16. ОBOB'ЯЗКИ, ПРАВА, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ВИМОГ КОДЕКСУ.

16.1. Відповідальність за порушення загальнообов'язкових норм поведінки:

- 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;

- працівники несуть відповідальність за будь-які неправомірні або незаконні дії, які вони здійснюють під час роботи в Банку. Працівники також можуть нести відповідальність за дії (або бездіяльність) інших працівників, якщо працівник знав або повинен був знати про їхню неправомірну поведінку чи незаконні дії та не повідомив про це керівництво Банку будь-яким чином;

- дотримання норм, викладених у Кодексі та внутрішніх нормативних документах Банку є обов'язковою умовою для роботи в Банку. Тому кожен працівник Банку ретельно вивчає та неухильно дотримується положень цього Кодексу, внутрішніх нормативних документів Банку та вимог законодавства.

16.2. Права та обов'язки керівників та працівників Банку.

16.2.1. Керівники та працівники Банку мають право:

- пропонувати шляхи підвищення ефективності своєї роботи в Банку та діяльності Банку в цілому;
- отримувати рекомендації та роз'яснення від структурних підрозділів Банку, необхідні для виконання своїх функціональних обов'язків;
- отримувати нові знання та розвивати професійні навички під час роботи у Банку;
- отримувати доступ до ресурсів і внутрішніх документів Банку, необхідних для виконання своїх обов'язків;
- зберігати недоторканість особистого життя та особистих поглядів, якщо вони не стосуються робочих питань та не завдають Банку втрат, зокрема репутаційних;
- отримувати професійні та соціальні гарантії, передбачені законодавством України.

16.2.2. Керівники та працівники Банку зобов'язані:

- неухильно дотримуватись вимог цього Кодексу;
- ознайомлюватися з Кодексом та підписувати зобов'язання щодо дотримання вимог Кодексу;
- інформувати свого безпосереднього керівника та підрозділ комплаєнс про конфлікти інтересів, надання та/або отримання подарунків, інші факти неприйнятної поведінки чи порушення, які стосуються банківської діяльності та/або діяльності самих працівників для врегулювання проблемного питання та мінімізації ризиків;
- брати участь у навчанні та підвищенні кваліфікації щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на Банк;
- забезпечувати мінімізацію ризику фінансових чи репутаційних втрат Банку та запобігати випадкам неприйнятної поведінки чи порушень;
- дотримуватись правил ділового спілкування та листування з працівниками, клієнтами та зовнішніми сторонами, а також обмежень, встановлених цим Кодексом;
- повідомляти підрозділ комплаєнс про ймовірні порушення вимог цього Кодексу у конкретному випадку або недотримання цього Кодексу в цілому;
- звернутись до підрозділу комплаєнс, якщо працівник має сумніви щодо дотримання цього Кодексу у конкретному випадку або якщо він має підстави вважати, що цей Кодекс не дотримується в цілому;
- при прийомі на роботу кожен працівник повинен підписати зобов'язання працівника Банку про ознайомлення з Кодексом (долучається до особової справи працівника або зберігається у відділі контролю за дотриманням норм комплаєнс) (Додаток №1 до цього Кодексу);
- брати участь (не рідше одного разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) в навчальних заходах з питань культури управління ризиками та дотримання Кодексу.
- щорічно ознайомлюватися з Кодексом поведінки (етики) АТ «РВС БАНК» шляхом самостійного вивчення.

16.2.3. Керівники Банку зобов'язані:

- створювати необхідні умови для професійного зростання, соціального добробуту та охорони здоров'я працівників;
- поширювати культуру управління ризиками, в тому числі щодо процедур інформування працівниками безпосереднього керівника та/або керівників уповноважених підрозділів Банку про ризики, що можуть призвести до фінансових збитків чи негативного впливу на репутацію Банку;
- контролювати дотримання працівниками Банку вимог законодавства України, нормативно-правових актів НБУ, інших регуляторів та внутрішніх нормативних документів, зокрема вимог цього Кодексу.

16.3. Для забезпечення контролю за дотриманням Кодексу, його актуальністю та відповідністю законодавству, нормам корпоративного управління та очікуванням акціонерів:

Наглядова Рада Банку:

- затверджує цей Кодекс, здійснює контроль за його впровадженням, дотриманням та своєчасним оновленням (актуалізацією);
- забезпечує щорічне ознайомлення з цим Кодексом керівників Банку, керівників підрозділів контролю та інших працівників Банку під підпис;
- здійснює контроль за дотриманням Кодексу шляхом отримання звітності від підрозділу комплаєнс.

Комітет Наглядової ради з питань винагород та призначень:

- розробляє, вносить зміни та надає Наглядовій раді для затвердження Кодекс або зміни до нього;

Правління Банку:

- забезпечує розроблення Кодексу шляхом виділення необхідних ресурсів;
- створює необхідну атмосферу в Банку з метою дотримання як керівниками Банку, так іншими працівниками Банку культури управління ризиками.

Підрозділ комплаєнс:

- розробляє проект Кодексу;
- здійснює контроль за впровадженням і дотриманням норм цього Кодексу керівниками та працівниками Банку;
- надає консультації працівникам Банку із питань дотримання цього Кодексу;
- готує звіт про дотримання/недотримання цього Кодексу, про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи;
- проводить регулярне (не рідше 1 (одного) разу на рік для діючих працівників та під час прийняття на роботу нових працівників) навчання працівників Банку з питань культури управління ризиками в межах зони його відповідальності та дотримання цього Кодексу.

Головний комплаєнс - менеджер:

- забезпечує розроблення проекту Кодексу шляхом організації внесення змін до діючої редакції, розробки нової редакції;
- подає звіт Наглядовій Раді, Комітету з ризиків (в разі його створення) та Правлінню Банку про дотримання/недотримання цього Кодексу, про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи;
- надає консультації працівникам Банку із питань дотримання цього Кодексу.

Департамент кадрового менеджменту:

- під час прийняття на роботу ознайомлює з Кодексом нових працівників та забезпечує підписання та передачу до особових справ працівників належним чином оформлених зобов'язань працівника, форма яких наведена в Додатку 1 до цього Кодексу.

17. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

17.1. Кодекс набирає чинності з дати затвердження Наглядовою радою та діє до його скасування або прийняття нової редакції Кодексу.

17.2. Зміни та доповнення до Кодексу оформлюються шляхом його викладення у новій редакції. Прийняття нової редакції автоматично призводить до припинення дії попередньої.

17.3. Кодекс переглядається за необхідності з метою підтримання його в актуальному стані, але не рідше ніж 1 (один) раз на рік.

Додаток №1
до Кодексу поведінки (етики) АТ «РВС БАНК»

Особиста відповідальність

Я,

(ПІБ, найменування посади, найменування структурного підрозділу Банку),

цим підтверджую, що ознайомився (ознайомила) з Кодексом поведінки (етики) Банку, зміст зрозумів / зрозуміла, повністю приймаю його умови та беру на себе зобов'язання дотримуватися його вимог.

Я згоден (згодна), що це Зобов'язання становить невід'ємну частину мого трудового договору (контракту) та його порушення може спричинити за собою накладення дисциплінарного стягнення.

Я також розумію і згоден (згодна), що це Зобов'язання поширюється на всі зміни і доповнення до цього Кодексу, прийняті в установленому в Банку порядку.

Мені відомо, що Кодекс може змінюватися, і я зобов'язуюся відстежувати такі зміни на вебсайті АТ «РВС БАНК» та ознайомлюватися з ними.

Дата ____ / ____ / ____

підпис

прізвище, ім'я, по батькові повністю

Додаток №2.
до Кодексу поведінки (етики) АТ «РВС БАНК»

КОРПОРАТИВНІ ПРАВИЛА ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ТА ПРАВИЛА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

1.1. Поведінка

• 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.

• 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.

• Будьте оптимістичні, не втрачайте холоднокровності та цілковитого самовладання в складних ситуаціях. У будь-якій роботі є злети та падіння. Не помиляється тільки той, хто нічого не робить. **Помилка – це не поразка, а життєвий досвід.**

• 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. Дотримуйтесь тактовності та ввічливості.

• 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.

1.2. Субординація

• 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.

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

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

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

• Найкраще, що ми можемо зробити для своїх колег – це допомогти.

1.3. Телефонні розмови

• 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.

• 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.

- Ведіть телефонні переговори чомно, 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.

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

- 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.

- 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.

1.4. Усна та письмова грамотність

- Говоріть і пишьте 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.

1.5. Компетентність

- Давайте зважені та обгрунтовані 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.

- 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».

1.6. Корпоративний стиль

- 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.


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

- Працівники Банку зобов'язані дотримуватись ділового стилю в одязі, що відповідає іміджу Банку. Зовнішній вигляд працівника Банку не повинен бути зухвалим або недбалим. По п'ятницям 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;

	Кодекс поведінки (етики) АТ «РВС БАНК»	
	Дата затвердження 12.09.2024	Стор.20 / 20

- 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 підряд 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».