

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Кодекс корпоративної етики АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Кодекс) є внутрішнім документом АТ «КРИСТАЛБАНК» (далі – Банк).

Кодекс розроблено у відповідності до загальноприйнятих принципів та норм ділового спілкування та законодавства України.

Кодекс містить обов'язкові принципи та правила поведінки, які розповсюджуються на всіх працівників Банку незалежно від рівня посади. Працівники Банку приймають положення та вимоги Кодексу як єдині для всіх та беруть зобов'язання їх виконувати та враховувати в своїй повсякденній діяльності.

Цілі Кодексу:

- Кодекс визначає стандарти діяльності та поведінки працівників Банку, які спрямовані на укріплення цілісності, фінансової стабільності, підвищення прибутковості та ефективності Банку та всіх його підрозділів;
- Кодекс є носієм етичних цінностей Банку – **Професіоналізму, Креативності, Результативності, Клієнтоорієнтовності, Відповідальності** та етичних норм, що визначають дії працівників Банку.

Завдання Кодексу:

- встановити стандарти етичної поведінки, які визначають взаємовідносини всередині колективу, відношення з Клієнтами, діловими партнерами, державними органами, громадськістю та конкурентами;
- слугувати інструментом для формування та розвитку корпоративної культури, що базується на високих етичних стандартах;
- слугувати інструментом для попередження можливих порушень та конфліктних ситуацій;
- забезпечувати усвідомлення працівниками Банку персональної відповідальності перед колегами, Клієнтами, діловими партнерами та акціонерами Банку за виконання своїх посадових обов'язків, своєї ролі в реалізації бізнес-цілей Банку та впливу персональної поведінки як працівника Банку на імідж і репутацію Банку;
- створювати імідж високопрофесійного Банку;
- захищати інтереси акціонерів, працівників Банку, Клієнтів та ділових партнерів.

Принципи Кодексу:

- **Професіоналізм** – працівники Банку є найкращими спеціалістами в своїй професії, постійно підвищують свій професійний рівень та дотримуються професійної етики в роботі;
- **Креативність** – працівники Банку креативні і проактивні, пропонують Клієнтам (зовнішнім і внутрішнім) нестандартні підходи та рішення питань, готові ділитись досвідом;
- **Результативність** – працівники Банку виконують свою роботу оперативно і якісно, орієнтовані на досягнення результату відповідно до встановлених керівництвом критеріїв та стандартів, успішно будують взаємовідношення в команді, вміють розставити пріоритети та відповідають за ефективність своєї роботи;
- **Клієнтоорієнтовність** – працівники Банку розуміють поточні потреби як зовнішніх так і внутрішніх Клієнтів, і завжди пропонують рішення, що максимально їх задовольнить. Працівники

Банку швидко та ефективно вирішують будь-які питання Клієнтів (зовнішніх і внутрішніх), дотримуючись встановлених процедур та регламентів;

– **Відповідальність** – працівники Банку завжди виконують взяті на себе зобов'язання та несуть особисту відповідальність за надану інформацію, свої дії, вчинки та їх наслідки.

Кодекс є обов'язковим до виконання всіма працівниками Банку незалежно від займаної посади та сфери професійної відповідальності.

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Банк – АТ «КРИСТАЛБАНК» у складі структурних підрозділів Головного офісу Банку та його відокремлених підрозділів.

Відокремлені підрозділи – відокремлені підрозділи Банку (дирекції та відділення), які не мають статусу юридичної особи, здійснюють банківську діяльність від імені Банку, не мають окремого балансу і діють згідно з Положеннями про дирекції та відділення. Операції відокремлених підрозділів здійснюються через кореспондентський рахунок Банку та відображаються на балансі Банку.

Внутрішній документ/ внутрішньобанківський документ – політики за окремими напрямками діяльності Банку; положення, інструкції, методики, правила, розпорядження, рішення, накази, посадові інструкції, опис процедур та операційних процесів, або розроблені Банком документи в іншій формі, які серед іншого включають опис процедур/процесів, відповідальність працівників Банку за виконання ними функціональних обов'язків з внутрішнього контролю, розподіл обов'язків, порядок взаємодії підрозділів та працівників Банку та інші питання щодо організації та функціонування системи внутрішнього контролю в Банку, з урахуванням вимог Положення № 88.

Дискримінація – дія, у якій проявляється обмеження прав та законних інтересів, та/або будь-яка відмінність, виключення та інша дія, що заперечує або зменшує рівне здійснення прав або встановлює гірше становище порівняно з іншими особами. Поняття охоплює виключення або обмеження можливостей для членів певної групи відносно можливостей інших груп.

Ділова репутація – сукупність підтвердженої інформації про особу (фізичну або юридичну), що дає можливість зробити висновок про професійні та управлінські здібності такої особи, її порядність та відповідність її діяльності вимогам законодавства.

Етика – сукупність норм поведінки, моральних правил певної суспільної чи професійної групи.

ЗМІ – засоби масової інформації.

Керівники Банку – Голова, його заступники та члени Наглядової ради Банку, Голова, його заступники та члени Правління Банку, Головний бухгалтер Банку.

Клієнт – будь-яка фізична чи юридична особа, що користується послугами Банку.

Конфлікт інтересів – наявні та потенційні суперечності між особистими інтересами і посадовими чи професійними обов'язками особи, що можуть вплинути на добросовісне виконання нею своїх повноважень, об'єктивність та неупередженість прийняття рішень.

Корпоративний стиль – сукупність елементів, об'єднаних однією спільною ідеєю, які ідентифікують компанію і виділяють її з загальної маси конкурентів.

Корупція – використання керівником Банку, керівником структурного/відокремленого підрозділу або працівником Банку наданих їм службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб, або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди керівнику Банку, керівнику структурного/відокремленого підрозділу та працівнику Банку, або на його вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих йому службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей.

Підрозділи контролю – підрозділи Банку, які здійснюють об'єктивну та незалежну оцінку діяльності Банку, забезпечують достовірність звітності, виконання Банком своїх зобов'язань. Такими підрозділами є Підрозділ ризик-менеджменту, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та Підрозділ внутрішнього аудиту.

Подарунок – грошові кошти або інше майно, переваги, пільги, послуги, нематеріальні активи, які надають/одержують безоплатно або за ціною, нижчою мінімальної ринкової.

Порушення – недотримання вимог чинного законодавства України чи внутрішніх документів, якими регламентується діяльність Банку загалом та окремими працівниками зокрема.

Протиправні дії – цілеспрямовані дії або бездіяльність, що стосуються порушень законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів та розпорядчих документів Банку, або шахрайських випадків, дії працівників Банку за умови, якщо вони мають ознаки зловживання своїми правами та обов'язками, підозри на шахрайство, або дії контрагентів, наслідком яких може бути втрата активів чи погіршення іміджу Банку.

Структурний підрозділ Банку – структурна одиниця Банку (служба, напрямок, департамент, управління, відділ, сектор тощо), що спеціалізується на виконанні однорідних функцій, визначених Банком згідно Положення про структурний підрозділ Банку.

Субординація – система службових взаємин, обумовлених ієрархією організації (організаційною структурою), службова підлеглисть молодшого старшому, заснована на правилах службової дисципліни.

Трудова дисципліна – точне, неухильне й сумлінне виконання кожним працівником покладених на нього трудових обов'язків.

Шахрайство – протиправні дії, спрямовані на заволодіння банківським майном, фінансовими ресурсами або власністю шляхом обману або зловживання довірою.

Всі визначення термінів, що застосовані в цьому Кодексі, вжиті лише для зручності подання інформації та використовуються виключно для її застосування та тлумачення.

Всі інші терміни, які вживаються в цьому Кодексі, застосовуються у значеннях, визначених законодавчими та нормативно-правовими актами України.

КОРПОРАТИВНІ ЦІННОСТІ БАНКУ

Корпоративні цінності є основою корпоративної культури, які визначають діяльність Банку. Вони відображають принципи ведення бізнесу, забезпечують реалізацію стратегії та побудову бездоганної ділової репутації.

Банк піклується про свою репутацію та здійснює свою діяльність неухильно дотримуючись чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

До корпоративних цінностей Банку відносяться:

- **Етичність** – Банк будує свій бізнес на засадах чесності та прозорості, піклуючись про бездоганність своєї ділової репутації та цінуючи довіру Клієнтів, партнерів та акціонерів;
- **Відповідальність** – Банк з високою відповідальністю ставиться до виконання своїх зобов'язань перед Клієнтами, партнерами, акціонерами, колегами та суспільством;
- **Постійне вдосконалення** – Банк створює умови для розвитку здібностей працівників. Кожен працівник постійно вдосконалює свій професійний рівень, позитивно сприймає навчальні програми Банку;
- **Відкритість** – Банк провадить політику максимальної відкритості і прозорості діяльності Банку для акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів, органів державної влади, контролюючих органів, працівників Банку тощо;
- **Зручність для Клієнтів** – Банк забезпечує якісний сервіс та оптимальну зручність для своїх Клієнтів, пропонуючи широкі можливості для вирішення їх фінансових питань;

- **Оперативність і ефективність** – Банк прагне забезпечити максимальну оперативність та ефективність в досягненні намічених бізнес-цілей;
- **Виваженість і професіоналізм** – Банк ґрунтовно та виважено підходить до вирішення робочих завдань і цілеспрямовано працює над безперервним підвищенням професійного рівня своїх працівників для забезпечення успішної реалізації стратегічних та тактичних задач бізнесу;
- **Інвестиції в команду** – Банк розуміє, що люди є найголовнішою складовою успіху, і тому створює максимум можливостей для професійного розвитку та самореалізації своїх працівників;
- **Корпоративність** – Банк будує свої стосунки з працівниками Банку на основі взаєморозуміння, довіри, корпоративної солідарності і взаємодопомоги.
- **Орієнтація на Клієнта** – Банк, в особі своїх працівників, проявляє увагу до Клієнтів, знає своїх Клієнтів та їх потреби, активно цікавиться думкою Клієнтів відносно якості обслуговування;
- **Орієнтація на якість** – Банк у своїй роботі керується банківським стандартами та законодавчими актами, виконує поставлені задачі в строк, постійно покращує якість своєї роботи, вчасно та ефективно приймає міри по вирішенню проблем, які виникають в процесі роботи;
- **Чесність і порядність** – Банк створює сприятливий мікроклімат в трудовому колективі Банку, які є гарантією відвертості і довіри з боку ділових партнерів і Клієнтів – однієї з найважливіших передумов для досягнення успіху в бізнесі.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку розділяють корпоративні цінності та несуть відповідальність за їх дотримання.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та керівники структурних/відокремлених підрозділів здійснюють контроль за дотриманням підлеглими корпоративних цінностей.

Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) здійснює нагляд за дотриманням керівниками та працівниками Банку корпоративних цінностей, з залученням за необхідності інших підрозділів Банку.

Корпоративні цінності Банку визначають критичну важливість вчасного, відвертого обговорення неприйнятної поведінки або інших порушень у Банку. Механізм конфіденційного повідомлення (інформування) про суттєві підозри (справедливі побоювання та спостереження) щодо потенційного або фактичного шахрайства, зловживання, корупції, неприйнятної поведінки, порушень Кодексу та порушень іншими працівниками Банку регламентується Антикорупційною політикою та механізмом конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК».

ЗАГАЛЬНООБОВ'ЯЗКОВІ НОРМИ ПОВЕДІНКИ ДЛЯ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ, А ТАКОЖ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЦИХ НОРМ

Положення Кодексу корпоративної етики розповсюджуються на всіх працівників Банку.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних та відокремлених підрозділів Банку беруть на себе зобов'язання керуватися положеннями Кодексу в своїй роботі незалежно від посади та статусу.

Загальнообов'язкові норми поведінки для Керівників (в т.ч. керівників структурних та відокремлених підрозділів Банку):

- бути прикладом для інших та діяти у відповідності до найвищих стандартів корпоративної етики та професійної поведінки;
- регулярно нагадувати своїм підлеглим про важливість корпоративної культури та необхідність її дотримання;
- проявляти особливу увагу щодо ситуацій або дій, які можуть порушувати вимоги Кодексу або внутрішніх документів Банку;

- не вчиняти та не дозволяти вчиняти переслідувань будь-якого з працівників від імені Банку та повідомляти своїх підлеглих про заборону переслідування в Банку.

Загальнообов’язкові норми поведінки для працівників:

- неухильно дотримуватись загальноновизнаних етичних норм поведінки, стандартів ділового спілкування у щоденній співпраці з Клієнтами, партнерами, колегами та Керівниками Банку;
- сумлінно, компетентно, вчасно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов’язки, рішення та доручення Керівників Банку;
- утримуватися від виконання рішень чи доручень Керівників Банку, керівників структурних та відокремлених підрозділів Банку, якщо вони суперечать вимогам законодавства чи внутрішнім документам Банку, та повідомляти про такі випадки Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс);
- не здійснювати діяльність, що порушує моральні і правові норми та може завдати шкоди репутації інтересам Банку, Клієнтам, діловим партнерам;
- негайно повідомляти про будь-які можливі ризики для Банку безпосереднього керівника, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) або Підрозділ ризик-менеджменту;
- сприяти внутрішнім службовим розслідуванням або зовнішнім перевіркам, зокрема: перевіркам щодо порушень етичних норм або скарг на дискримінацію чи переслідування, не приховувати, не спотворювати інформацію та не відмовлятися від надання інформації, необхідної для належного проведення службового розслідування.

Відповідальність за дотримання положень Кодексу:

- при прийомі на роботу в Банк кожен працівник ознайомлюється в обов’язковому порядку з положеннями Кодексу. Факт ознайомлення підтверджується підписом в листі ознайомлення з положеннями Кодексу;
- для забезпечення дотримання корпоративної культури та корпоративних цінностей Банку, Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку щорічно до 1 квітня ознайомлюються з положеннями Кодексу під підпис;
- у випадку виявленого порушення, спірні питання вирішує безпосередній керівник ймовірного порушника Кодексу, а, за необхідності, з залученням працівника Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та/або Підрозділу кадрового менеджменту ;
- питання щодо даного Кодексу, його застосування в конкретних ситуаціях можна поставити керівнику будь-якого рівня, а також направити на електронну адресу працівників Підрозділу контролю за дотриманням норм (комплаєнс);
- Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) гарантує збереження конфіденційності повідомлення про неприйнятну поведінку;
- працівники Банку несуть персональну відповідальність за виконання усіх положень, викладених в цьому Кодексі. Невиконання вимог Кодексу вважається порушенням трудової дисципліни і до таких працівників можуть бути застосовані міри дисциплінарного впливу, у тому числі до негайного припинення трудових відносин із Банком.

ЗОВНІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

Відносини з Клієнтами, працівниками, постачальниками, діловими партнерами, представниками органів державної влади, ЗМІ, конкурентами, підприємствами, установами, організаціями та фізичними особами Банк будує на принципах професійності, чесності, сумлінності, проактивності, якості, оперативності, взаємної поваги та довіри, непорушності зобов’язань, повноти надання інформації, що підлягає розкриттю. Таким чином, Банк підтримує й укріплює свою репутацію, як соціально-відповідальної фінансової установи, що заслуговує на довіру.

Кожен працівник розуміє, що будь-яка думка, або інформація, що виходить зовні, може бути сприйнята Клієнтами, постачальниками, діловими партнерами, представниками органів державної влади, ЗМІ, конкурентами, підприємствами, установами, організаціями та фізичними особами, як офіційна позиція Банку, тому будь-яка інформація, що виходить зовні, повинна бути узгоджена з відповідним структурним підрозділом стосовно якого надається інформація та керівництвом Банку.

Надання та висловлювання неперевіреної, непрофесійної і непов'язаної з безпосередніми функціональними обов'язками працівника інформації може зашкодити репутації та іміджу Банку.

Взаємовідносини з Клієнтами.

Інтереси Клієнта (зовнішнього та внутрішнього) працівники Банку завжди ставлять вище особистих.

Основні характеристики якісного обслуговування Клієнтів (зовнішніх і внутрішніх) є наступні:

- ввічливість та доброзичливість;
- компетентність та оперативність;
- комунікабельність та готовність допомогти Клієнту;
- відповідальність;
- зручність та комфорт.

Сутність якісного обслуговування Клієнтів базується на повазі до Клієнтів, передбаченні їх бажань та потреб та вживанні дій, що сприяють зробити спілкування з працівником Банку настільки легким і приємним, наскільки можливо.

Працівники Банку стоять на варті інтересів Клієнтів, пропонують Клієнтам нестандартні підходи та надають їм повну та точну інформацію, якої буде достатньо для прийняття зваженого рішення.

Працівники Банку не розголошують інформацію про операції, рахунки і вклади Клієнтів або ділових партнерів, а також інші конфіденційні відомості крім випадків, коли розкриття такої інформації передбачено законодавством України.

У роботі з Клієнтами чи діловими партнерами працівники Банку керуються наступними принципами:

- Клієнт є важливим для Банку;
- основою роботи працівників є готовність допомогти Клієнту та повага до Клієнта, яку працівники не тільки розуміють, але й демонструють та надають Клієнту;
- забезпечення максимального комфорту та зручності для Клієнта – першочергове завдання;
- час, витрачений на розуміння точки зору Клієнта та його потреб – ефективно витрачений час;
- слово працівника і озвучена ним думка виважені та обґрунтовані;
- працівники є компетентними в професійних питаннях перед Клієнтом;
- обіцянки, надані Клієнту, завжди виконуються вчасно;
- працівники завжди несуть персональну відповідальність перед Клієнтом за свої слова, рішення, дії;
- якісне обслуговування Клієнта є найважливішою задачею діяльності Банку.

Працівники Банку обов'язково оцінюють рівень розуміння Клієнтом послуги або продукту, що надається Банком:

- ставлять питання Клієнту, щоб пересвідчитися, що він повністю розуміє переваги та ризики певного продукту;
- оцінюють спроможність Клієнта зрозуміти ризики та прийняти незалежне рішення щодо продукту чи транзакції. Пам'ятають, що деякі Клієнти можуть бути обізнаними в одних та не розуміти інших питань. Надають адекватну інформацію, щоб Клієнт зрозумів послугу та її ризики і прийняв зважене рішення. Обсяг та зміст інформації, яка має бути надана, визначається рівнем зацікавленості та законодавчими вимогами;

- рекомендують Клієнтам уважно читати документи, при необхідності надають консультації з цього приводу;
- розмовляють державною мовою, але на прохання клієнта його персональне обслуговування може здійснюватися також іншою мовою, прийнятною для сторін;
- демонструють конкурентні переваги продуктів Банку;
- намагаються зрозуміти фінансові цілі Клієнтів та пропонують рішення та продукти, що найкраще відповідають їх потребам;
- працівники ініціативні і намагаються вирішити питання Клієнта в найкоротші терміни.

Працівники Банку ввічливі, доброзичливі та чуйні, незалежно від рівня, виду та способу спілкування. Проявляють терпимість та демонструють адекватну поведінку у випадках некоректного спілкування з боку Клієнтів, ділових партнерів та інших осіб, і намагаються попередити можливі конфлікти та оперативно вжити всі доступні заходи з метою запобігання конфліктним інцидентам.

Працівники Банку докладають всіх зусиль для мінімізації будь-яких негативних ризиків для Клієнтів та ділових партнерів, які можуть бути спричинені діяльністю Банку.

Працівники Банку не проводять досліджень та не дають оцінок Клієнту, діловому партнеру, його структурам від імені Банку, якщо це не пов'язано з виконанням їх службових обов'язків в Банку.

Підготовка та презентація матеріалів.

При підготовці та презентації матеріалів працівники Банку приділяють особливу увагу наступним моментам:

- Прогнози. Надаємо прогнози лише тоді, коли для цього є розумні підстави. Обіцянки можливі лише тоді, коли можемо це здійснити і для цього є необхідні ресурси.
- Думки. Висловлюємо свою думку тільки тоді, коли вона чесна й зважена, базується на раціональних засадах, відповідає фактам і актуальна.

Взаємовідносини з конкурентами.

Взаємовідносини з конкурентами, Банк будує на принципах чесності та взаємоповаги. Банк здійснює свою діяльність, використовуючи переваги своїх конкурентоздатних продуктів та послуг, не порушуючи законодавства України, норм та правил даного Кодексу.

Для отримання інформації про конкурентів Банк використовує виключно законні засоби і уникає будь-яких неправомірних дій.

Взаємовідносини зі ЗМІ.

У відносинах зі ЗМІ Банк дотримується наступних принципів:

- Відкритість та прозорість. Метою надання інформації в процесі взаємодії Банку із засобами масової інформації є своєчасне забезпечення представників ЗМІ необхідним обсягом інформації для об'єктивного і достовірного висвітлення діяльності Банку. Відповідний структурний підрозділ надає інформацію для ЗМІ на підставі принципів єдності, інформаційної відкритості, регулярності, достовірності, доступності, оперативності, нейтральності, захищеності, повноти, ініціативності у наданні інформації, запобігання проявам неадекватної інформації;
- Повноваження та відповідальність. Право надавати офіційну інформацію про Банк представникам ЗМІ є у Голови Правління, а також у Заступників Голови Правління в межах їх бізнес-напрямків. Усі коментарі та повідомлення від імені Банку надаються після обов'язкового погодження матеріалів з Головою Правління Банку (за винятком обов'язкових публікацій у ЗМІ інформації юридичного або фінансового характеру на виконання чинного законодавства). Кожен працівник Банку розуміє, що будь-яка висловлена ним як працівником Банку точка зору чи поширена інформація безпосередньо співвідноситься із самим Банком і впливає на репутацію Банку

в діловому співтоваристві; неетичні дії, вчинені на робочому місці чи у вільний від роботи час, можуть завдати шкоди репутації Банку;

– Коректність та нейтралітет. Всі вислови обов’язково є коректними. Обговорення чи коментування тем, які стосуються конфіденційної, закритої, внутрішньої інформації про Банк, його працівників чи Клієнтів, є недопустимим.

Основним офіційним джерелом інформації про Банк є сайт: <http://crystalbank.com.ua/>.

У випадку звернення до працівника Банку представника ЗМІ з проханням надати будь-яку інформацію про діяльність Банку, працівник Банку зобов’язаний переадресувати електронною поштою запит представника ЗМІ до відповідного структурного підрозділу, стосовно якого надається інформація. Відповідний структурний підрозділ, стосовно якого надається інформація, обговорює та коментує виключно ті теми та питання, з приводу яких має офіційну позицію керівництво Банку.

У випадку, якщо працівник Банку встановить наявність у ЗМІ негативної/недостовірної інформації про діяльність/керівництво Банку, він зобов’язаний оперативно повідомити про наявність та джерело такої інформації керівництво Банку якнайшвидше.

Реклама.

При підготовці реклами і промо матеріалів працівники Банку користуються наступними рекомендаціями:

- враховувати загальне враження, яке справляє рекламна діяльність Банку;
- переконатися, що відсутні розбіжності між рекламними та допоміжними матеріалами (включаючи листи) і реальним продуктом або політикою Банку;
- пам’ятати, що надання неповної інформації або замовчування може викликати хибне сприйняття;
- надавати пояснення, щоб не ввести Клієнтів в оману. Використовувати шрифт відповідного розміру, щоб привернути увагу споживачів, особливо до тих умов, які можуть бути важливими для прийняття рішення Клієнтами, якщо це не заборонено законодавством;
- при використанні прогнозів переконатися, що для цього є розумні підстави та що напевне є наміри та ресурси для їх здійснення;
- висловлювати думки тільки тоді, коли вони базуються на реальній експертизі. Думки мають бути актуальними, заснованими на фактах, чесними та побудованими на раціональному підґрунті;
- завжди використовувати чіткі та конкретні слова і терміни, що є зрозумілими для Клієнтів, уникати суперечливих, двозначних та технічних висловлювань.

Взаємовідносини з державними органами.

Банк будує та підтримує конструктивні, відкриті взаємовідносини з державними органами та представниками державної влади виключно в межах, визначених чинним законодавством. Завжди надає повні, точні, об’єктивні та достовірні дані про діяльність Банку. Ніколи не здійснює прямих або опосередкованих дій щодо невірного надання фактів, їх трактування чи викривлення інформації, які можуть вплинути або ввести в оману представників органів державної влади або інших контролюючих органів.

Політична активність.

Банк не приймає прямої або опосередкованої участі в політичних рухах або організаціях.

Банк не заперечує проти участі своїх працівників у суспільному та політичному житті. Працівники Банку можуть займатися політичною та суспільною діяльністю відповідно до своїх поглядів та переконань винятково в неробочий час. Використання імені Банку чи посилення на нього при цьому є неприпустимими. Проведення будь-якого виду агітації серед працівників, Клієнтів, партнерів Банку та на території Банку забороняється.

Відношення до релігійних поглядів.

Банк не приймає прямої або опосередкованої участі в будь-яких релігійних заходах, напрямках та організаціях.

Банк не підтримує будь-яких релігійних рухів, заходів та організацій.

Банк не заперечує проти будь-якого віросповідання своїх працівників та їх належності до будь-якого релігійного напрямку відповідно до своїх поглядів та переконань винятково в неробочий час. Використання імені Банку чи посилання на нього при цьому є неприпустимими. Проведення будь-якого виду агітації серед працівників, Клієнтів, партнерів Банку та на території Банку забороняється.

Свобода від дискримінації.

В Банку заборонена будь-яка форма прямої або непрямої дискримінації за ознакою статі, расової, етнічної, національної належності або релігійних переконань тощо.

НОРМИ ЩОДО ЗАБОРОНИ ЗДІЙСНЕННЯ НЕЗАКОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Кожен працівник зобов'язаний брати активну участь у запобіганні незаконній діяльності, будь-яких протиправних дій з боку інших працівників Банку, Клієнтів, ділових партнерів, третіх осіб щодо держави і суспільства в цілому, а також по відношенню до акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів Банку. За вчинення злочинів і шахрайських дій працівники Банку несуть кримінальну і адміністративну відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

Банк не допускає здійснення незаконної діяльності, зокрема такої як подання недостовірної фінансової та статистичної звітності, посадових злочинів, економічних злочинів (шахрайство), порушення санкцій, легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, неконкурентної практики, корупції або порушення прав споживачів.

Банк здійснює свою діяльність з тими Клієнтами та діловими партнерами, які мають бездоганну репутацію та займаються законною діяльністю, чиї фінансові доходи походять із законних джерел. Встановлюючи взаємовідносини з новим діловим партнером, працівники Банку проводять відповідну перевірку, щоб впевнитися в його відповідності вказаним критеріям.

У разі наявності у Банку інформації про недотримання Клієнтами, діловими партнерами, у тому числі потенційними, основних принципів захисту прав і свобод людини, протидії корупції, встановлених нормами законодавства, Банк має право відмовитися від співпраці з такими партнерами.

Подання недостовірної фінансової та статистичної звітності:

- Банк забезпечує своєчасність, повноту, точність та достовірність даних, які відображаються в бухгалтерському обліку та звітності;
- Банк відображає всі фінансові операції, суворо дотримуючись вимог бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі виключаючи оформлення підроблених та недостовірних документів бухгалтерського обліку, бухгалтерського контролю під час здійснення операційної діяльності;
- працівник Банку, який володіє інформацією про порушення принципів ведення бухгалтерського обліку та звітності, в тому числі розтрата грошових коштів, необлікованого майна Банку, зобов'язаний невідкладно повідомити про це безпосереднього керівника, Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) та профільні структурні підрозділи Банку.

Посадовий злочин, економічний злочин (шахрайство).

Банк забезпечує вжиття заходів, які є необхідними та обґрунтованими для запобігання і протидії шахрайству у діяльності його підрозділів.

Шахрайство та будь-яка поведінка, яка вводить в оману, заборонені. Це стосується слів, обіцянок, ненадання суттєвої інформації (навіть просто замовчування, порад та тверджень). Також заборонено вводити в оману щодо характеристик продукту чи послуги, таких як їх стандарти та якість, ціна, доходність, вартість, переваги, наявність виключень тощо.

Працівникам Банку заборонено:

- прямо або опосередковано, особисто або через третіх осіб брати участь у шахрайських діях;
- використовувати своє службове становище з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття обіцянки / пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб;
- отримувати грошові кошти або подарунки в грошовій чи еквівалентній їй формі, інші види благ у відношеннях з конкурентами, діловими партнерами або Клієнтами. Працівники Банку не вимагають, не пропонують і не приймають подібні виплати чи подарунки. Не приймають та не здійснюють незаконні операції в будь-якій формі, не використовують неетичні та несправедливі способи впливу на партнерів, конкурентів або Клієнтів, рівно як не погрожують їх використанням;
- сприяти фізичним або юридичним особам у здійсненні ними господарської діяльності, одержанні кредитів, пільг, укладанні договорів, в тому числі на закупівлю товарів, робіт і послуг, які суперечать нормам законодавства;
- залучати або використовувати юридичних або фізичних осіб для здійснення 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 і прийняттям рішень, затвердженням (погодженням) висновків;
- використовувати будь-яке майно Банку або кошти в приватних інтересах;
- прямо або опосередковано спонукати в будь-який спосіб підлеглих працівників до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб;
- використовувати або розкривати конфіденційну інформацію, що стала відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків;
- здійснювати операції та/або приймати рішення, на які у працівника немає повноважень;
- заохочувати в досягненні планових результатів ціною порушення чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку;
- лобіювати свої інтереси, інтереси своїх родичів або афілійованих осіб з метою укладення угод або договорів з Банком на умовах, відмінних від ринкових;
- сприяти родичам у встановленні бізнес-відносин з Банком без попереднього розкриття інформації про наявність родинних зв'язків.

Порушення санкцій.

Банк у своїй діяльності дотримується режиму фінансових санкцій щодо будь-якої держави, а також юридичних і фізичних осіб, на яких накладено санкції урядом України, а також фінансових санкцій відповідно до міжнародних договорів України або рішень міждержавних об'єднань, міжнародних, міжурядових організацій, участь у яких бере Україна, а також іноземних держав.

Працівники Банку повинні повідомляти своєму безпосередньому керівнику і Підрозділу фінансового моніторингу в разі виникнення будь-яких підозр щодо контрагентів і умов договорів/угод, пропонуваних Банку.

Легалізація (відмивання доходів), одержаних злочинним шляхом, фінансування тероризму та фінансування розповсюдження зброї масового знищення.

Банк бере активну участь у протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Кожен працівник Банку, який бере участь в процесі обслуговування Клієнтів, зобов'язаний дотримуватись вимог, встановлених законодавством та внутрішніми документами з питань протидії легалізації (відмиванні) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Банк має затверджені та впроваджені відповідні внутрішні документи, основним принципом яких є реалізація внутрішньобанківських норм задля забезпечення участі всіх працівників Банку (у межах їх компетенції) у виявленні фінансових операцій, які можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Для працівників Банку, зайнятих в процесі обслуговування Клієнтів, супроводження клієнтських операцій, посадовими інструкціями передбачена особиста відповідальність за контроль над операціями Клієнтів, і своєчасне інформування про фінансові операції, щодо яких є підозра, що вони можуть бути пов'язані з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, і своєчасне повідомлення про них Підрозділ фінансового моніторингу.

Неконкурентна практика.

Взаємовідносини з іншими професійними учасниками ринку будуються на принципах чесної конкуренції та взаємної поваги при дотриманні норм і правил ділової етики. Виникаючі суперечки і розбіжності Банк прагне вирішити за допомогою переговорів і компромісу.

Банк цінує розвиток і підтримку партнерських відносин, заснованих на основі довгострокового співробітництва, взаємної вигоди, поваги, довіри і справедливості, об'єктивності і сумлінно виконує свої обов'язки, передбачені умовами договорів.

Банк не укладає недобросовісних угод, які не відповідають цінovій політиці, та дотримується вимог добросовісної конкурентної практики.

Будь-які рекламні та акційні заходи Банк проводить таким чином, щоб надати нашим потенційним Клієнтам об'єктивну інформацію про Банк. Банк не фінансує і не спонсорує рейтингів (порівняння в мас-медіа) продуктів і послуг інших банків.

НОРМИ ПРО ЗАБОРОНУ 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

Банк дотримується вимог чинного законодавства України щодо боротьби з ухилянням від сплати податків, в т.ч. вимог Податкового кодексу України, а також вимог законодавчих актів, пов'язаних з боротьбою з ухиленням від сплати податків після впровадження відповідного законодавства в Україні, а саме Закону США «Про податкові вимоги до іноземних рахунків» (FATCA)¹ у зв'язку з ратифікацією Угоди між Урядом України та Урядом Сполучених Штатів Америки для поліпшення виконання податкових правил.

Банк зобов'язується не проводити та не сприяти проведенню операцій, ініційованих виключно для податкових цілей, допомагати своїм клієнтам обходити свої податкові зобов'язання або

¹ FATCA запроваджений з метою збору інформації щодо активів та доходів платників податків США («особи США»), які живуть за межами Сполучених Штатів.

працювати в державах чи територіях, юрисдикції яких за законодавством ЄС та/або законодавством України класифікуються як «заборонені до співпраці» (noncooperative) («податкові гавані»).

Кожен працівник Банку, який здійснює обслуговування клієнтів Банку, зобов'язаний:

- бути уважним, пильним, виявляти та негайно повідомляти Підрозділ фінансового моніторингу про будь-які дії, спрямовані, прямо чи опосередковано, на обхід податкових правил;
- підтримувати в актуальному стані інформацію про критерій громадянства (FATCA);
- у разі виникнення сумнівів звертатися до Підрозділу фінансового моніторингу.

Працівникам Банку, які здійснюють обслуговування клієнтів 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 інших 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.

ВИМОГИ ЩОДО ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ

В Банку створена комплексна та ефективна система управління ризиками.

Банк визначає та контролює дотримання корпоративних цінностей, які базуються на здійсненні бізнесу на законних та етичних принципах, та постійно підтримує високу культуру управління ризиками.

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю та інші працівники Банку дотримуються вимог впровадженої системи управління ризиками, включаючи стратегію та політику управління ризиками, культуру управління ризиками, процедури, методи та інші заходи ефективного управління ризиками.

Всі працівники Банку розуміють, що для Банку в цілому означає управління ризиками, зокрема, ризиком ліквідності, кредитним, процентним ризиком банківської книги, ринковими, операційним або комплаєнс-ризиком і як конкретно вони стосуються цих працівників.

Елементами культури управління ризиками в Банку є:

- пильність – звертати увагу на виникаючі загрози і можливості;
- гнучкість – вирішувати і діяти вчасно;
- співпраця – вміння ефективно співпрацювати з питань управління ризиками;
- комунікація – обмінюватися інформацією та ідеями про ризики;
- дисципліна – знати і виконувати, те, що є правильним з точки зору управління ризиками;
- талант – залучати і мотивувати людей, у яких є необхідні знання та навички ризику;
- лідерство – надихати, підтримувати, практикувати винагороди за адекватне управління ризиками.

Всі працівники Банку розуміють, що ризики є частиною стратегічного управління Банку і що працівники Банку повинні приймати участь в управлінні ризиками, з якими вони зіштовхуються в процесі своєї роботи, в ідентифікації, виявленні, в оцінці цих ризиків і формуванні пропозицій щодо їх оптимізації.

Керівники Банку і інші працівники Банку розуміють свою роль в управлінні ризиками з метою досягнення цілей діяльності Банку, а також свою відповідальність за порушення встановленого рівня ризик-апетиту.

Банк забезпечує проведення навчання та обізнаність працівників Банку щодо дотримання норм законодавства, відповідних стандартів професійних об'єднань, дія яких поширюється на

Банку, культури управління ризиками, ураховуючи цей Кодекс. Всі працівники Банку проходять навчання з питань управління ризиками та дотримання цього Кодексу.

ЗАХОДИ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЮ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Банк у своїй діяльності застосовує всі необхідні заходи для запобігання порушенню прав споживачів.

Банк дотримується законодавства в сфері захисту прав споживачів, забезпечує дотримання прав споживачів в умовах виконання встановлених норм, правил фінансового або операційного характеру шляхом надання належного рівня послуг.

Банк забезпечує споживачам захист їх прав, надає вільний вибір послуг (банківських продуктів), необхідних для прийняття самостійних рішень під час вибору послуг відповідно до їх потреб, і гарантує надання послуг дотримуючись законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, інших нормативних актів та етичних принципів.

Банк впроваджує нові продукти та послуги, розробляє договори, внутрішні документи, надає клієнтам послуги із обов'язковим виконанням вимог Цивільного кодексу України, Законів України «Про захист прав споживачів», «Про фінансові послуги», «Про банки і банківську діяльність», «Про споживче кредитування», «Про захист персональних даних» тощо.

Банк не надає платних послуг споживачам, не обумовлених умовами договору, публічними правилами і тарифами Банку, без згоди споживачів.

Банком не допускається, крім випадків, передбачених законодавством, встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів. За всіма споживачами однаковою мірою визнається право на задоволення їх потреб при виборі спектру послуг Банку.

У разі надходження скарг від клієнтів, працівники Банку (у межах своїх повноважень та згідно Положення про звернення клієнтів АТ «КРИСТАЛБАНК») ретельно вивчають скаргу та здійснюють, за необхідності, розслідування інциденту, після чого виконують необхідні дії для максимально швидкого вирішення проблеми.

ПОРЯДОК ДІЙ КЕРІВНИКІВ ТА ІНШИХ ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ЗАВДАННЮ ШКОДИ МАЙНУ БАНКУ

До активів Банку відносяться: майно, грошові кошти, інформація, об'єкти інтелектуальної власності, в тому числі ліцензії, патенти, програмне забезпечення, обладнання, що використовується в індивідуальному порядку (наприклад, мобільні телефони та комп'ютери). Нематеріальні активи, створені або розроблені працівниками в рамках виконання своїх функціональних обов'язків, є власністю Банку в частині, що не суперечить чинному законодавству або укладеним договорам.

Будь-яке майно, а також службова інформація, якою володіє або використовує Банк для забезпечення свого функціонування, надаються працівникам виключно для службових цілей та забезпечення виконання посадових обов'язків.

Всі працівники Банку:

- несуть відповідальність за використання активів Банку в його інтересах;
- утримуються від користування власністю та інформацією Банку для отримання власної вигоди;
- використовують комп'ютерні системи та обладнання Банку з дотриманням діючих заходів безпеки і внутрішнього контролю;
- не порушують систему безпеки при передачі даних мережею (наприклад, за допомогою електронної пошти);

- не передають ім'я користувача або паролі іншим особам і не дозволяють їм користуватися своїми робочими комп'ютерами;
- не використовують комп'ютери для незаконної діяльності та азартних ігор, а також не отримують доступ, не зберігають, та не пересилають, не розміщують і не публікують інформацію, що містить матеріали, що пропагують насильство, ненависть, тероризм, дискримінацію, залякування, а також непристойні і принизливі матеріали;
- не використовують робочі телефони, факси, копіювальні машини, персональний комп'ютер та аналогічне обладнання для власних потреб;
- повідомляють безпосереднього керівника та Підрозділ безпеки банку про факти розкрадання, розтрата, неналежного використання майна Банку;
- зобов'язані піклуватися про збереження майна Банку;
- запобігають шахрайству.

Кожний працівник зобов'язаний піклуватися про збереження матеріальних і нематеріальних цінностей Банку.

Неправомірне користування активами Банку є підставою для притягнення до дисциплінарної, адміністративної або кримінальної відповідальності.

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

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних та відокремлених підрозділів Банку зобов'язані під час виконання своїх функціональних обов'язків керуватися виключно інтересами Банку, а не своїми власними.

Працівники Банку не здійснюють діяльності від імені Банку і за жодних обставин не використовують працю в Банку з метою отримання несправедливих персональних переваг або надання таких переваг третім особам або, особам, які могли б негативно вплинути на репутацію Банку або в інший спосіб пошкодити його інтересам.

Працівники Банку мають право брати активну участь у політичному житті, але тільки за умови, що вони діють як приватні особи, а не як представники Банку, не в робочий час і не на робочому місці за умови, що така діяльність не призведе до виникнення конфлікту інтересів.

З метою уникнення конфлікту інтересів працівники Банку повідомляють про родинні зв'язки з працівниками Банку, позабанківську діяльність, свою бізнес-діяльність та діяльність близьких родичів, згідно «Політики управління конфліктом інтересів в АТ «КРИСТАЛБАНК»».

ЗАХОДИ ІЗ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЙНИМ ДІЯМ ТА ХАБАРНИЦТВУ

Банк категорично проти будь-яких спроб підкупу та хабарництва з метою отримання додаткових конкурентних переваг/благ.

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.

Не допускається вручення та отримання подарунків і запрошень від ділових партнерів та інших третіх осіб, які не відповідають вимогам законодавства, можуть бути інтерпретовані як оплата за конкретні послуги, а також мати вплив на об'єктивність в процесі прийняття рішень.

З метою запобігання корупційним діям та хабарництву, Банком затверджена та запроваджена Антикорупційна політика та механізм конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК», яка забезпечує:

- механізм контролю за дотриманням керівниками та працівниками Банку вимог законодавства з питань запобігання та протидії корупції під час виконання ними функціональних обов'язків;
- створення дієвої системи внутрішнього контролю, що забезпечує постійний контроль і здійснення моніторингу ефективності впроваджених антикорупційних стандартів і процедур, а також контролю за їх виконанням;
- механізм запобігання зловживанням з боку керівників та працівників Банку під час взаємодії з органами державної влади, контролюючими органами та їх посадовими особами, посадовими особами клієнтів та контрагентів;
- процедури контролю за здійсненням представницьких витрат та наданням/ одержанням подарунків керівниками та працівниками Банку під час виконання ними посадових обов'язків.

З метою дотримання керівниками та працівниками Банку культури управління ризиками, проводиться навчання (в т.ч. під час прийняття на посади) щодо дотримання вимог Антикорупційної політики та механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК».

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

Гарантії рівності відносин між Банком та Клієнтами

Реалізуючи бізнес-стратегії і плани, Банк вживає усі необхідні заходи, які відповідають потребам Клієнтів та враховують інтереси Клієнтів. У своїй діяльності Банк прагне відповідати очікуванням Клієнтів і забезпечити їх повне задоволення послугами та продуктами.

Довіра Клієнтів до Банку є основою плідної та довготривалої співпраці, тому працівники Банку докладають усіх зусиль та вживають заходи спрямовані на зміцнення довіри Клієнтів до Банку. Усі звернення, які надходять від Клієнтів, у Банку ретельно розглядаються і надаються відповіді у встановлені терміни у відповідності до «Положення про роботу зі зверненнями клієнтів АТ «КРИСТАЛБАНК».

Працівники Банку надають Клієнтам достовірну та вичерпну інформацію, ознайомлюють Клієнтів з перевагами та ризиками, пов'язаними з придбанням окремих продуктів та послуг.

Працівники Банку дотримуються найвищих стандартів якості обслуговування Клієнтів, створюють привітну атмосферу, в якій кожному Клієнтові буде комфортно. Працівники Банку не обговорюють з колегами на роботі чи по телефону особисті проблеми у присутності Клієнта.

Гарантії рівності відносин між Банком та працівниками

Успіх та стабільність Банку залежить від успіху та зусиль кожного працівника. Індивідуальні та командні досягнення, рішення та дії кожного працівника впливають на загальний результат роботи Банку в цілому.

Банк будує свої відносини з працівниками на принципах довгострокової співпраці, взаємної поваги і безумовного виконання взаємних зобов'язань.

Банк докладає зусиль для розвитку своїх працівників та створення позитивної внутрішньої атмосфери, яка забезпечує сприятливі умови для найкращого виконання робочих завдань. Кожен працівник усвідомлює власний внесок у формування корпоративної культури та активно впливає на її розвиток.

Забезпечення безпеки працівників є невід'ємною частиною діяльності Банку.

Банк веде прозору кадрову політику, відповідно до якої підбір працівників, кар'єрний ріст та винагорода ґрунтуються на об'єктивній оцінці кваліфікації, професійних навичок і результатів роботи.

Банк приділяє особливу увагу та інвестує кошти в навчання на підвищення кваліфікації працівників, а також надає можливість участі у різних навчальних заходах, які сприяють підвищенню ефективності роботи та можливості кар'єрного росту.

Банк протидіє будь-яким формам переслідування та тиску на працівників, категорично проти будь-якої дискримінації, ставлення або дій, які суперечать принципам толерантності.

Стать, вік, соціальний статус та стан здоров'я не можуть бути причиною для дискримінації та обмеження професійної діяльності. Банк надає рівні можливості для розвитку і зростання свого персоналу незалежно від вищенаведених факторів і прагне забезпечити комфортну робочу атмосферу всім працівникам.

Банк дотримується норм законодавства у галузі соціального захисту працівників, виплачує заробітну плату та належні податки у повному обсязі, а також інші соціальні внески та виплати. Банк забезпечує комфортні робочі місця та піклується про охорону праці, безпеку життєдіяльності та охорону здоров'я працівників.

Банк формує атмосферу професіоналізму і доброзичливості, дотримуючись етикету ділового спілкування у щоденній співпраці з підлеглими та Керівництвом.

У разі виникнення конфлікту працівники Банку роблять все можливе, щоб неупереджено віднестися до його ініціатора, уважно і по можливості максимально доброзичливо вислуховують думку опонента. При обговоренні спірних питань працівники Банку говорять про ситуацію або факти, але ні в якому разі не про особистість колеги. Жодна причина або ситуація не може бути виправданням некоректної поведінки чи ставлення до інших.

Гарантії рівності відносин між Банком та постачальниками

Банк дотримується принципу надання прозорості інформації партнерам, громадськості, контролюючим органам та акціонерам.

Банк надає громадськості максимально об'єктивну та достовірну інформацію про фінансовий стан, досягнення та перспективу розвитку Банку на підставі офіційної та затвердженої фінансової звітності.

Гарантії рівності відносин між Банком та конкурентами

Взаємовідносини з конкурентами Банку будуються на принципах чесності та взаємної поваги. З метою збереження добрих відносин з іншими банками, Банк докладає всіх зусиль, щоб не порушуючи власні інтереси та зберігаючи комерційну таємницю, брати участь у реалізації спільних заходів. У випадках виникнення будь-яких суперечок Банк надає перевагу знаходженню компромісу шляхом переговорів.

Запорукою успіху є найвища якість наших послуг, тому у своїй рекламній та PR-діяльності ми не оцінюємо публічно пропозицій інших банків і не проводимо дій, які б могли допомогти у створенні негативного іміджу нашим конкурентам.

ОБМЕЖЕННЯ ЩОДО ДАРУВАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОДАРУНКІВ

Працівники Банку не мають права просити чи приймати будь-які грошові винагороди, подарунки та інші вигоди, що мають цінність, від фактичного або потенційного партнера, Клієнта, офіційного працівника організації, або будь-якої іншої особи, в знак подяки за сприяння чи допомогу, що були або будуть надані в зв'язку з будь-якою операцією, що здійснюється Банком.

Працівники Банку не можуть здійснювати оплату або пропонувати винагороду у вигляді цінного подарунка представнику партнерів / Клієнтів, державних і комерційних установ чи громадських організацій в якості подяки за надані послуги чи/або вплив, а також при одержанні підтвердження про те, що відповідна послуга була чи буде надана в зв'язку зі здійсненням будь-якої операції.

Заборона на отримання подарунків та винагород не розповсюджується на прийняття запрошень на неофіційні заходи (обіди, концерти, прийоми), а також подарунків, що пов'язані з рекламою організації і не являють собою великої цінності (наприклад, сувеніри, що прийняті в діловому суспільстві) та не компрометують працівників Банку.

Всі питання, що пов'язані з діями працівника щодо отримання винагород та подарунків в нестандартних ситуаціях повинні бути узгоджені з безпосереднім керівником та/або компетентним підрозділом Банку.

Працівники Банку не приймають подарунки від Клієнтів, постачальників, партнерів Банку, які б могли:

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

При отриманні пропозиції про подарунок або отриманні подарунку працівники Банку діють у відповідності до Антикорупційної політики та механізму конфіденційного повідомлення про неприйнятну поведінку в АТ «КРИСТАЛБАНК».

ПРИНЦИПИ ОБРОБЛЕННЯ, ЗБЕРІГАННЯ ТА РОЗПОВСЮДЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Працівники Банку суворо дотримуються правил конфіденційності та збереження банківської таємниці і захисту персональних даних. Банк не розкриває отриману інформацію третім особам, за винятком підстав, встановлених законодавством України.

Розголошення конфіденційної інформації може призвести як до втрати довіри колег, так і до відповідальності за її розголошення відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх документів Банку.

Працівники Банку не розголошують відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю, а також конфіденційну інформацію, які стали їм відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.

Працівники Банку не використовують з вигодою для себе чи для третіх осіб відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю, а також конфіденційну інформацію, які стали їм відомі при виконанні службових (посадових) обов'язків.

У випадку намагання третіх осіб отримати відомості, що становлять банківську чи комерційну таємницю або конфіденційну інформацію, негайно повідомляють свого безпосереднього керівника.

Працівники Банку не розмовляють про конфіденційні справи Банку або Клієнта на вулиці, в ресторані, транспорті тощо.

Конфіденційність по телефону.

Коли працівники Банку починають розмову про конфіденційні справи по телефону, їм потрібно впевнитися, що біля них немає сторонніх людей, які можуть слухати їх розмову.

Якщо Клієнт зателефонував працівнику Банку, коли він знаходиться в людному місті, а питання не потребує негайного вирішення, працівник обов'язково повідомляє Клієнта, що в цілях збереження конфіденційності, він перетелефонує йому одразу, як тільки буде наодинці.

Якщо Клієнт повідомив працівнику Банку важливу інформацію, він не повторює її вголос. Якщо працівник Банку занотував інформацію – після перенесення її в електронний документ, він – знищує нотатки.

Працівники Банку не залишають третім особам повідомлення, які включають конфіденційну інформацію.

Конфіденційність листування електронною поштою.

Коли працівники Банку направляють документи, що можуть містити конфіденційну інформацію, вони обов'язково вказують це в темі або тексті листа або попереджають контрагента по телефону.

Працівники Банку не залишають відкритою свою електронну пошту, коли знаходяться не на робочому місці (наприклад, відійшли на обід чи на зустріч, або просто вийшли з кабінету). Працівникам Банку потрібно налаштувати автоматичне блокування комп'ютера через 2-3 хвилини відсутності на робочому місці.

Працівники Банку пам'ятають, що Підрозділ інформаційної безпеки має право переглядати електронну пошту працівників, тому працівники повинні бути уважними щодо того, яку інформацію вони надсилають.

Якщо електронне повідомлення повинно містити конфіденційну інформацію, то така інформація попередньо повинна бути заархівована з паролем за допомогою архіватора WinRAR.

Конфіденційність між працівниками.

Розмір заробітної плати працівника є конфіденційною інформацією Банку, працівники зберігають в таємниці суму свого окладу.

Інформація про те, де працівники працювали раніше, яку посаду займали і скільки отримували до роботи в АТ «КРИСТАЛБАНК», є приватною інформацією, яку можна розповсюджувати чи не розповсюджувати за власним бажанням.

Внутрішні процеси та інформація в кожному підрозділі може бути конфіденційною інформацією, що має залишатися в рамках одного підрозділу. Розголошення такої інформації може бути тільки з дозволу Голови Правління Банку або Заступника Голови Правління Банку/ Головного бухгалтера – куратора відповідного структурного підрозділу.

Розповсюдження інформації.

Банк здійснює всі необхідні заходи щодо забезпечення надійної системи безпеки Банку, його акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів та працівників.

Банк захищає права акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів та працівників Банку.

Банк приймає активну участь у попередженні будь-яких протиправних дій з боку працівників Банку, Клієнтів, ділових партнерів, третіх осіб по відношенню до колег, акціонерів, Клієнтів, ділових партнерів та Банку.

Клієнти та ділові партнери можуть бути впевненими в тому, що інформація про їх підприємницьку та іншу діяльність, включаючи інформацію про те, що вони є Клієнтами Банку, є конфіденційною та не підлягає розголошенню, за винятком випадків, передбачених законодавством України. Обсяг інформації, що надається Клієнтам, діловим партнерам, визначається законодавством України, характером договору Банку з Клієнтом і внутрішніми документами Банку.

Службова інформація, у тому числі інформація щодо діяльності Банку та його відокремлених підрозділів, щодо Клієнтів Банку, працівників Банку, про внутрішню структуру, фінансові потоки, операційні процедури, інформація, яка стосується безпосередньо даних, що містять банківську таємницю, технічна, технологічна та організаційна інформація, ноу-хау, оперативна та фінансова інформація, будь-яка інформація щодо відносин між акціонерами Банку, його Клієнтами, його партнерами, щодо відносин Банку та ЗМІ, а також будь-яка інша інформація, одержана у зв'язку або в результаті прийняття та виконання службових обов'язків працівниками Банку, за винятком загальнодоступної інформації, має конфіденційний характер. Працівники Банку приймають на себе зобов'язання про нерозголошення конфіденційної інформації протягом роботи в Банку та після звільнення (працівники Банку при прийомі на роботу в письмовій формі приймають зобов'язання про нерозголошення інформації).

Працівники Банку зберігають конфіденційність інформації, отриманої в ході професійної діяльності (в тому числі інформації, яка стала їм відома випадково). З сім'єю, друзями чи іншими особами, які не працюють в Банку, обговорюють лише ту інформацію, яку можна отримати з відкритих для широкого загалу джерел.

Працівники Банку надають інформацію щодо діяльності Банку представникам державних, контролюючих та інших органів тільки за згодою керівництва Банку та/або акціонерів і спілкуються з представниками ЗМІ тільки в присутності керівництва Банку або керівника відповідного підрозділу стосовно якого надається інформація.

Працівники Банку приймають активну участь в протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Працівники Банку розуміють і підтримують вимогу про те, що при звільненні вони не виносять з Банку жодних документів, баз даних і іншої будь-якої інформації, яка має відношення до діяльності Банку.

Працівники Банку не здійснюють діяльність, яка порушує правові норми діючого законодавства України.

ВНУТРІШНІ ВЗАЄМОВІДНОСИНИ

Банк цінує своїх працівників, адже саме їх ефективна діяльність є запорукою успішної діяльності Банку, та очікує від них високих стандартів ділової поведінки та професійних досягнень.

Банк поважає особисту свободу, права та гідність людини, відноситься до працівників з довірою та надає кожному рівні можливості.

Банк не допускає прояву жодної форми дискримінації або утиску на робочому місці, зокрема, при прийомі на роботу, оплаті праці, просуванні по службі, та поведінки, яка виглядає як образлива та неприпустима.

Працівники Банку пам'ятають, що вони всі є частиною одного Банку, і для досягнення ефективної роботи кожного з працівника та Банку в цілому, мають надавати один одному підтримку порадою та діями. На своєму робочому місці працівники використовують свої здібності та професіоналізм для досягнення кінцевого результату в термін, визначений керівником.

При виконанні своїх обов'язків працівники Банку приділяють увагу можливим ризикам, які можуть причинити збитки Банку, та інформують безпосереднього керівника і профільні підрозділи Банку про їх наявність.

Банк вітає лідерство як здатність приймати рішення на всіх рівнях. Необхідні повноваження делегуються кожному, від кожного очікується прийняття особистої відповідальності за виконання поставлених завдань.

Працівники Банку ініціативні, проактивні і креативні та здійснюють максимальний вклад в рішення задач, що стоять перед Банком.

Працівники Банку цінують командну роботу, де чують та враховують кожен голос.

Працівники Банку завжди спілкуються відкрито, чітко висловлюючи свої думки. Банк заохочує будь-який зворотній зв'язок, який є вагомим для його роботи, та кожен працівник Банку може звернутися з пропозицією щодо покращення діяльності до будь-якого керівника, включно до рівня Голови Правління.

Працівники Банку спілкуються з колегами в доброзичливому та ввічливому тоні. В ділових стосунках ставлення до всіх колег є рівним, а відношення - стриманими, незалежно від особистих симпатій чи антипатій.

Банк не розділяє працівників на «нових» та «старих», «колишніх» та «теперішніх». Кожен працівник Банку є членом команди, який вносить або вже зробив свій вагомий внесок в створення надійного сучасного Банку. Тому працівники з повагою ставляться до кожного, незалежно від того

- працює працівник певний час у Банку, щойно прийшов або звільнився, яку посаду займає, в якому підрозділі працює, не допускаючи щодо діяльності колег, їх професіоналізму або поведінки некоректної публічної оцінки, непрофесійної неетичної поведінки, висловів, коментарів.

Працівники Банку пам'ятають: кожен з них є обличчям Банку.

Працівники Банку несуть відповідальність за ефективність своєї роботи та досягнення результатів, не перекладаючи провину на колег, керівника чи підлеглих. Кожна проблема відкрито обговорюється з колегами, керівником та підлеглими, в результаті чого формуються шляхи її вирішення.

Працівники Банку завжди виконують свої зобов'язання перед колегами, Банк в свою чергу завжди виконує свої зобов'язання перед працівниками.

Всі бажаючі працювати в команді Банку, мають рівні права при прийомі на вакантні посади в Банку, окрім випадків, передбачених законодавством України. Конкретні вимоги й правила прийому на вакантні посади відображені в Положення про облік та адміністрування персоналу в АТ «КРИСТАЛБАНК».

В Банку не допускається спільна робота осіб, які є близькими родичами або свояками (батьки, подружжя, брати, сестри, діти, а також батьки, сестри та діти подружжя), якщо при виконанні трудових обов'язків вони безпосередньо підпорядковані або підконтрольні один одному (стаття 25¹ КЗпП України).

Банк створює рівні умови для професійного розвитку працівників Банку. Професійний розвиток спрямований на підвищення якості роботи, що виконується, та на досягнення поставлених цілей. Загальні принципи та можливості розвитку персоналу викладені та регулюються Положенням про навчання та підвищення кваліфікації персоналу АТ «КРИСТАЛБАНК».

Банк забезпечує стабільну конкурентну перевагу за рахунок високої кваліфікації працівників, стимулює підвищення кваліфікації працівників Банку та сприяє поглибленню та розширенню професійних навичок працівників.

Банк залучає, стимулює та утримує в Банку компетентних, лояльних працівників шляхом мотивації та належної оплати праці.

У випадку отримання пропозиції та прийняття рішення про зміну роботи, працівники Банку негайно повідомляють про це безпосереднього керівника.

Працівники Банку не допускають виникнення ситуацій, які можуть потягнути за собою нанесення шкоди діловій репутації, іншим нематеріальним чи матеріальним інтересам Банку.

Працівники Банку знають всі основні внутрішні документи Банку і виконують свою роботу з урахуванням вимог цих документів.

Працівники Банку дотримуються трудової дисципліни. У випадках, коли обставини можуть призвести до її порушення, працівники повідомляють безпосереднього керівника, але намагаються звести до мінімуму виникнення таких обставин та їх наслідки.

Банк забороняє своїм працівникам вживати на території Банку алкогольні напої та наркотичні препарати, знаходитися на території Банку в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння. Банк забороняє продаж, покупку, передачу, зберігання будь-яких наркотичних препаратів.

Працівники Банку зобов'язані усіляко сприяти забезпеченню всебічної безпеки Банку, його персоналу, об'єктів та матеріальних цінностей, неухильно виконувати всі вимоги керівництва Банку та внутрішніх -документів щодо забезпечення комплексної безпеки Банку. Інформувати Підрозділ безпеки банку, в рамках їх функціоналу, про виявлені передумови і факти нанесення Банку фінансових збитків, загрози його персоналу, об'єктам та матеріальним цінностям, порушення працівниками та Клієнтами Банку норм чинного законодавства та внутрішніх документів Банку, протиправні дії третіх осіб та інші інциденти, що негативно впливають на безпеку та імідж Банку. Інформування Підрозділу безпеки банку здійснюється протягом трьох годин з моменту виявлення, а у випадках, що потребують оперативного реагування і прийняття управлінських рішень з метою попередження (припинення) або мінімізації негативних для Банку наслідків – негайно.

Допуск до приміщень Банку без погодження з керівництвом Підрозділу безпеки банку колишніх працівників та сторонніх осіб, які не є Клієнтами або партнерами Банку, забороняється.

Оформлення всіх документів від імені Банку (вхідних, вихідних, внутрішньобанківських) відповідає вимогам законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України та внутрішніх документів Банку.

Порядок зберігання та належної ліквідації документів та інформації відповідає вимогам законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України внутрішніх документів Банку.

Банк закуповує обладнання, матеріали та послуги, враховуючи їх переваги для діяльності Банку. З партнерами, постачальниками Банк працює справедливо, без дискримінації, не переслідуючи особистої вигоди.

Конфлікт інтересів.

Працівники Банку не повинні займатися діяльністю, що може привести до конфлікту з інтересами Банку, або може розглядатися як такий конфлікт.

Працівники Банку не повинні сприяти або створювати ситуації, що можуть спричинити конфлікт між інтересами Банку і самого працівника (робота на конкурента, тощо).

Якщо має місце ситуація виникнення конфлікту інтересів, працівник Банку зобов'язаний повідомити про це своєму безпосередньому керівникові, який в свою чергу повинен повідомити чи надати пояснення Підрозділу контролю за дотримання норм (комплаєнс).

Працівник Банку не повинен використовувати Банк, його репутацію, інформацію про Банк для власної вигоди або вигоди інших осіб.

У випадку, коли виникає необхідність скористатися послугами людини або фірми, як консультанта, потрібно пересвідчитись в тому, що між цією людиною або фірмою і Банком немає зіткнення інтересів, що можуть призвести до конфлікту.

Якщо Банк приймає рішення, що побічна діяльність працівника у позаробочий час порушує вказані вище умови, то працівник не може поєднувати її з роботою в Банку.

Працівник Банку несе особисту відповідальність за недотримання правил конфлікту інтересів, визначених цим Кодексом та Політикою управління конфліктом інтересів в АТ «КРИСТАЛБАНК».

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА КОНТРОЛЬ

Керівники Банку, керівники підрозділів контролю, керівники та працівники структурних та відокремлених підрозділів Банку несуть відповідальність за суворе дотримання своїх дій вимогам чинного законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, внутрішніх документів Банку, що регулюють діяльність і визначають політику Банку, посадових інструкцій та за дотримання Кодексу корпоративної етики або інших порушень правил або зловживань.

Відповідальність за надання консультацій працівникам Банку із питань дотримання Кодексу покладається на Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс).

Контроль за реалізацією принципів Кодексу у Банку здійснюють Керівники Банку, керівники структурних та відокремлених підрозділів Банку.

Контроль за впровадженням та дотриманням Кодексу здійснює Наглядова рада Банку, шляхом покладання відповідальності за здійснення контролю на Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс). Підрозділ контролю за дотриманням норм (комплаєнс) не рідше одного разу на рік звітує Наглядовій раді Банку про дотримання/недотримання Кодексу, про виявлені порушення та здійснені щодо їх недопущення в майбутньому заходи.